

Stellungnahme des Europäischen Wirtschafts- und Sozialausschusses zu dem „Vorschlag für eine Verordnung des Europäischen Parlaments und des Rates über die Online-Beilegung verbrauchersrechtlicher Streitigkeiten (Verordnung über Online-Streitbeilegung)“

COM(2011) 794 final — 2011/0374 (COD)

(2012/C 181/18)

Berichterstatter: **Jorge PEGADO LIZ**

Das Europäische Parlament beschloss am 13. Dezember 2011 und der Rat am 14. Dezember 2011, den Europäischen Wirtschafts- und Sozialausschuss gemäß Artikel 114 AEUV um Stellungnahme zu folgender Vorlage zu ersuchen:

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

COM(2011) 794 final — 2011/0374 (COD).

Die mit den Vorarbeiten beauftragte Fachgruppe Binnenmarkt, Produktion und Verbrauch nahm ihre Stellungnahme am 9. März 2012 an.

Der Ausschuss verabschiedete auf seiner 479. Plenartagung am 28./29. März 2012 (Sitzung vom 28. März) mit 117 Stimmen bei 6 Stimmenthaltungen folgende Stellungnahme:

1. Schlussfolgerungen und Empfehlungen

1.1 Der EWSA, der seit längerer Zeit eine Initiative dieser Art fordert, begrüßt den Vorschlag der Kommission und befürwortet zugleich, dass dafür das angemessene Rechtsinstrument einer Verordnung gewählt wurde.

1.2 Der Ausschuss vertritt jedoch die Ansicht, dass sich als Rechtsgrundlage am besten Artikel 169 Absatz 2 Buchstabe b) und Absatz 4 AEUV – statt bloß Artikel 114 – sowie auch die Artikel 38 und 47 der Charta der Grundrechte der Europäischen Union eignen würden.

1.3 Er begrüßt die erklärte Absicht der Kommission, mit der Schaffung dieses Systems nicht das Recht auf Anrufung der Gerichte ausschließen oder die normale Gerichtsbarkeit ersetzen zu wollen, soweit die Parteien diese anzurufen beabsichtigen;

1.4 Der Ausschuss vertritt zudem die Ansicht, dass der Vorschlag zu zögerlich ausfällt, hinsichtlich seines Titels irreführend ist und weit hinter dem zurückbleibt, was wünschenswert und möglich wäre, insbesondere im Hinblick auf die Nutzung einer ganzen Reihe bereits bestehender und bewährter technischer Hilfsmittel und elektronischer Informationssysteme, d.h. der so genannten OS-Instrumente der zweiten Generation.

1.5 Der EWSA empfiehlt daher der Kommission, den Vorschlag lediglich als ersten Schritt auf dem Weg zu einer wirksamen Online-Beilegung von Streitigkeiten zu sehen und kurzfristig das ganze Potenzial des Systems dadurch zu erschließen, dass sämtliche technischen Neuerungen, die mit der Rechtssicherheit vereinbar sind, darin integriert werden. Zudem gilt es, für grenzüberschreitende Transaktionen ein eigenständiges gesondertes OS-System auf EU-Ebene neu einzurichten.

1.6 Nach Auffassung des Ausschusses ist es nicht gerechtfertigt, Streitigkeiten, die nicht rein grenzüberschreitender Art sind oder die nicht ausschließlich auf elektronisch abgeschlossene Rechtsgeschäfte zurückgehen (Offline-Streitigkeiten), von dem System auszuschließen.

1.7 Der Ausschuss spricht sich dagegen aus, dass diese Verfahren auch für Beschwerden von Unternehmern gegen Verbraucher gelten sollen.

1.8 Der EWSA empfiehlt, ausdrücklich die Möglichkeit vorzusehen, dass sich die Parteien bei ihren Online-Beschwerden durch Rechtsanwälte oder Dritte - namentlich Verbraucherverbände - vertreten lassen.

1.9 Der EWSA ersucht die Kommission, genauer darzulegen, wie komplexere Fragen im Zusammenhang mit bestimmten Online-Streitigkeiten über die Plattform gelöst werden können, so zum Beispiel Auseinandersetzungen über missbräuchliche Vertragsklauseln oder das anzuwendende Vertragsrecht.

1.10 Der EWSA hegt ernste Zweifel, dass die vorgesehenen Fristen realistisch sind. Er befürchtet, dass das System hinsichtlich eines seiner Hauptziele, nämlich schneller und wirksamer Verfahren, diskreditiert wird, weil strikte Fristen festgelegt werden, die aber praktisch kaum zu erfüllen sind.

1.11 Der EWSA schlägt die Verknüpfung der Online-Plattform mit einem „Online-Beschwerdebuch“ vor, wobei die Online-Händler dazu verpflichtet werden sollten, auf ihren Websites auf dieses Beschwerdebuch hinzuweisen.

1.12 Der Ausschuss empfiehlt, dass die Kommission eine Qualitätsgarantie einführt, und schlägt dafür vor, dass akkreditierte und zugelassene Stellen Vertrauensiegel an die Unternehmer verleihen können, die auf ihren Websites die Streitbeilegung über die OS-Plattform propagieren und fördern. Er spricht sich dafür aus, in die Verhaltenskodizes einen Verweis auf die Streitbeilegung über diese Online-Plattform aufzunehmen.

1.13 Der EWSA empfiehlt, die Frage der Finanzierung dieses Systems ausdrücklich und mutig anzugehen, da die Verbraucherorganisationen und einige Mitgliedstaaten aufgrund knapper Mittel nicht in der Lage sind, die Mehrkosten für die Umsetzung aufzubringen, dies aber eine für die Gewährleistung der Unparteilichkeit und Unabhängigkeit des Systems entscheidende Frage ist.

1.14 Nach Ansicht des Ausschusses wird die Regelung zu vieler entscheidender Fragen des Rechtsinstruments und der Funktionsweise des Systems späteren Durchführungsrechtsakten bzw. delegierten Rechtsakten überlassen, was weit über die in Artikel 290 Absatz 1 des Vertrags vorgesehenen Grenzen hinausgeht und sich auf die Rechtssicherheit der Bestimmungen auswirkt.

1.15 Nach Ansicht des EWSA sollte der Wortlaut mehrerer Bestimmungen überprüft und ggf. nachgebessert werden, um sie klarer, eindeutiger und wirksamer zu fassen. Er empfiehlt der Kommission, diesbezüglich seine besonderen Bemerkungen zu berücksichtigen.

2. Zusammenfassung des Vorschlags

2.1 In Anbetracht der Tatsache, dass ein großer Teil der Stellen für die außergerichtliche Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten den europäischen Verbrauchern nicht die Möglichkeit bietet, das gesamte Verfahren online abzuwickeln;

angesichts des Fehlens eines wirksamen Rechtsschutzes bei Beschwerden, die sich aus grenzübergreifenden Online-Rechtsgeschäften ergeben, was sowohl für Verbraucher als auch für Unternehmen negative Folgen hat;

unter Berücksichtigung des Tenors und der Schlussfolgerungen der zahlreichen Studien zu diesem Thema, in denen die Entwicklung von Online-Streitbeilegungsinstrumenten (OS-Instrumenten) für Verbraucherstreitigkeiten durch eine EU-Maßnahme generell befürwortet wird;

ausgehend von den Ergebnissen der Folgenabschätzung SEC(2011) 1408 final vom 29.11.2011, wonach nur mit einer Kombination von Instrumenten der alternativen Streitbeilegung (AS) und der Online-Streitbeilegung (OS) der Zugang zu einer unabhängigen, transparenten und wirksamen Möglichkeit der außergerichtlichen Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten im Zusammenhang mit grenzübergreifenden elektronischen Rechtsgeschäften garantiert werden kann:

will die Kommission mit diesem Verordnungsvorschlag ein EU-weites OS-System einrichten, das die Online-Beilegung von

Streitigkeiten zwischen Unternehmen und Verbrauchern im Zusammenhang mit grenzüberschreitenden Verträgen über den Verkauf von Waren oder die Bereitstellung von Dienstleistungen erleichtern soll.

2.2 Zu diesem Zweck zieht die Kommission als Rechtsgrundlage ausschließlich Artikel 114 AEUV heran, der sich auf die Vollendung des Binnenmarktes bezieht, um

- a) eine „Europäische Plattform für die Online-Streitbeilegung“ (OS-Plattform) in Form einer interaktiven Website zu errichten, auf die in allen EU-Amtssprachen kostenlos zugegriffen werden kann. Diese Plattform soll eine zentrale Anlaufstelle für Verbraucher und Unternehmer sein, die aus einem ausschließlich grenzübergreifenden elektronischen Rechtsgeschäft erwachsende Streitigkeiten, bei welchen alle beteiligten Parteien in verschiedenen EU-Mitgliedstaaten wohnen bzw. ansässig sind, außergerichtlich beilegen möchten;
- b) ein „OS-Mittler-Netz“ einzurichten, das aus einer OS-Kontaktstelle in jedem Mitgliedstaat besteht – die zuständige Behörde, die gemäß den Bestimmungen der AS-Richtlinie für die Unterstützung bei der Beilegung von Streitigkeiten, die über die OS-Plattform eingereicht werden, benannt wird.

2.3 Diese Verordnung gilt nur für Streitigkeiten zwischen Verbrauchern und Unternehmern, die aus dem grenzüberschreitenden Online-Verkauf von Waren oder der Online-Bereitstellung von Dienstleistungen erwachsen.

2.4 Das geplante System soll auf den bereits existierenden AS-Stellen aufbauen und, unbeschadet gemeinsamer Regeln über die Funktionsweise, die rechtlichen Traditionen der Mitgliedstaaten hinsichtlich der jeweiligen nationalen Verfahrensregeln, vor allem bezüglich der Kosten, wahren, um Effektivität und eine schnelle Bearbeitung zu gewährleisten. Dieses System soll kein Hindernis für die Arbeit der in der EU bereits existierenden OS-Stellen oder dafür sein, dass grenzübergreifende Streitigkeiten, die auf anderem Wege als über die OS-Plattform vorgelegt wurden, von AS-Stellen geschlichtet werden.

2.5 Die Verfahren zur Online-Streitbeilegung dürfen weder gerichtliche Verfahren ersetzen noch Verbrauchern oder Unternehmern das Recht nehmen, den Schutz ihrer Rechte vor Gericht einzufordern. Die vorgeschlagene Verordnung soll für alle Stellen gelten, die auf Dauer eingerichtet sind und die Beilegung einer Streitigkeit in einem AS-Verfahren anbieten. Das gilt auch für institutionalisierte, nicht ad hoc geschaffene Schlichtungsverfahren.

3. Allgemeine Bemerkungen

3.1 Der EWSA hat in einigen seiner Stellungnahmen jüngeren Datums, insbesondere nach Annahme der Digitalen Agenda ⁽¹⁾, der 50 Vorschläge ⁽²⁾ und der „Zwölf Hebel“ für den Binnenmarkt ⁽³⁾, die Schaffung eines Systems zur Online-Streitbeilegung gefordert, und kann deshalb diese Initiative der Kommission nur begrüßen, wobei er zugleich das gewählte Rechtsinstrument einer Verordnung befürwortet.

⁽¹⁾ COM(2010) 245 final.

⁽²⁾ COM(2010) 608 final.

⁽³⁾ COM(2011) 206 final.

3.2 In Bezug auf die Rechtsgrundlage vertritt der EWSA die Ansicht, dass es hier neben der bloßen Vollendung des Binnenmarktes auch um ein Instrument des Verbraucherschutzes geht, weshalb sich als Rechtsgrundlage am besten – soweit nicht Artikel 81 herangezogen wird – Artikel 169 Absatz 2 Buchstabe b) und Absatz 4 des Vertrages (statt bloß Artikel 114) sowie auch die Artikel 38 und 47 der Charta der Grundrechte der Europäischen Union eignen würden.

3.3 Er begrüßt die erklärte Absicht der Kommission, mit der Schaffung dieses Systems nicht das Recht auf Anrufung der Gerichte ausschließen oder die normale Gerichtsbarkeit ersetzen zu wollen, soweit die Parteien diese anzurufen beabsichtigen.

3.4 Der Ausschuss befürwortet, dass die Definition des Begriffs Verbraucher im Einklang mit der AS-Richtlinie und der neuen Verbraucherrechtlinie⁽⁴⁾ auf Verträge mit doppeltem Zweck ausgedehnt wird, bei denen der gewerbliche Zweck im Gesamtzusammenhang des Vertrags nicht überwiegt, und spricht sich dafür aus, diese Definition auch ausdrücklich in die Artikel der Verordnung aufzunehmen.

3.5 Der Ausschuss nimmt zur Kenntnis, dass die Kommission sich um die Wahrung der Rechtstraditionen der Mitgliedstaaten bemüht und die Rolle der existierenden Stellen für alternative Streitbeilegung nicht durch dieses System ersetzen oder schmälern will, bezweifelt jedoch, dass es auf diese Art und Weise möglich sein wird, bei der Entmaterialisierung von Online-Streitigkeiten wesentlich voranzukommen.

3.6 Der Ausschuss stellt fest, dass sich der Vorschlag in der Praxis darauf beschränkt, eine Art „E-Mail-Rahmen“ bzw. Online-Postsammelstelle einzurichten, an die die Beschwerden gerichtet und nach einem rein formalen Sortierverfahren an die verschiedenen AS-Stellen weitergeleitet werden, womit ein schwerfälliges bürokratisches und verwaltungstechnisches Zustellsystem geschaffen wird.

3.7 Er vertritt die Ansicht, dass der Vorschlag zu zögerlich ausfällt und weit hinter dem zurückbleibt, was wünschenswert und möglich wäre, insbesondere im Hinblick auf:

- a) den mehrjährigen Aktionsplan 2009- 2013 für die europäische E-Justiz⁽⁵⁾;
- b) das sehr fortschrittliche Dokument der Kommission der Vereinten Nationen für internationales Handelsrecht⁽⁶⁾ (UNCITRAL), A/CN.9/706, mit dem Titel „Possible future work on online dispute resolution in cross-border electronic commerce transactions“ (Mögliches künftiges Vorgehen für eine Online-Streitbeilegung im grenzüberschreitenden elektronischen Geschäftsverkehr);
- c) die Ausklammerung von Streitigkeiten, die nicht ausschließlich grenzüberschreitender Art sind, was die Mitgliedstaaten, die dies anstreben, zwingt, rein nationale Systeme für innerstaatliche Streitigkeiten zu entwickeln, auch wenn die Par-

teien zwar unterschiedlicher Staatsangehörigkeit sind, jedoch ihren ständigen oder zeitweiligen Wohnsitz bzw. Sitz im gleichen Mitgliedstaat haben;

- d) die Ausklammerung von Streitigkeiten, die nicht ausschließlich auf elektronisch abgeschlossene Rechtsgeschäfte zurückgehen (Offline-Streitigkeiten), da die in der Richtlinie 2000/31/EG enthaltene breitgefaste Definition des elektronischen Geschäftsverkehrs nicht übernommen wird, einschließlich Streitigkeiten, die sich aus kommerzieller Online-Kommunikation ohne konkrete Transaktionsergebnisse; dies gilt auch für die von einigen AS-Stellen heute bereits eingeräumte Möglichkeit, Streitigkeiten aus Geschäften im Fernabsatz, die nicht über elektronische Mittel abgeschlossen wurden (Versandhandel oder Haustürgeschäfte), und sogar Präsenzgeschäfte auf Reisen in andere Mitgliedstaaten, bei denen die Streitigkeit nach Abschluss des Geschäfts erwächst, auf elektronischem Wege zu bearbeiten;
- e) der Verzicht auf das so genannte OS-System der zweiten Generation (Online-Streitbeilegung)⁽⁷⁾, bei dem die Technologie (dieser Plattform) eine aktive Rolle übernimmt und bei der Online-Beilegung von verbraucherrechtlichen Streitigkeiten regelrecht als „vierte Partei“⁽⁸⁾ (neben den beiden Parteien und dem Mediator/Schiedsrichter) agiert, was es den Parteien ermöglicht, anstatt in Präsenz der anderen Partei nun über die neuen Informations- und Kommunikationstechnologien zeitgleich oder zeitversetzt auch aus der Ferne miteinander zu kommunizieren;
- f) das Fehlen eines Hinweises auf die in der Norm ISO 10003 – „Leitfaden für Konfliktlösung außerhalb von Organisationen“ vorgesehene Qualitätssicherung für das eingeführte System oder auf das Bestehen einer „watch list“, auf der Beschwerden gegen Unternehmer registriert werden können. Die genannte Norm könnte auch zur Vereinheitlichung des Informationsprospekts über die Funktionsweise des OS-Systems dienen.

3.8 In der Verordnung wird zwar der Online-Plattform die „Befähigung der Parteien und der AS-Stelle zur Online-Abwicklung des gesamten Streitbeilegungsverfahrens“ (Art. 5 Abs. 3 Buchst. (d)) als Aufgabe übertragen, doch der EWSA hatte sich erhofft, dass hier die Grundlagen für ein OS-System gelegt werden, das zur Legitimierung des elektronischen Rechtsverkehrs (E-Justiz) beiträgt. Er hatte erwartet, dass das System in seiner Ausgestaltung auf die bereits bestehenden technologischen Infrastrukturen und Ressourcen der zeitgleichen oder zeitversetzten Kommunikation (Chats, Online-Foren, Mailinglisten, E-Mail, Fernkonferenz, Audio- und Videokonferenz, virtuelle Mediationsräume) zurückgreift und diese reproduziert, die Anwendungen im Rechtsverkehr und den Einsatz von OS-Instrumenten der ersten und zweiten Generation für diesen Prozess (Online-Verhandlung, Mediation und -Schiedsverfahren) stärkt und damit die „E-Mediation“ zwischen den Parteien, einen Anstieg der Produktion und eine bessere Verfolgbarkeit und Vorhersehbarkeit der Verfahren fördert.

⁽⁴⁾ Richtlinie 2011/83/EU (ABl. L 304 vom 22.11.2011, S. 64).

⁽⁵⁾ ABl. C 75 vom 31.3.2009, S. 1.

⁽⁶⁾ http://www.uncitral.org/uncitral/publications/online_resources_ODR.html.

⁽⁷⁾ Vgl. G. Peruginelli und G. Chiti „Artificial Intelligence Dispute Resolution“ in: Proceedings of the Workshop on the Law of electronic agents – LEA 2002.

⁽⁸⁾ Vgl. u.a. folgende Verfahren: CYBERSETTLE (<http://www.cybersettle.com>), SMARTSETTLE (<http://www.smartsettle.com>), SQUARETRADE (<http://www.squaretrade.com>), über das seit 1999 mehr als 200 000 Streitigkeiten in 120 Ländern beigelegt wurden, und ECODIR (abrufbar auf: <http://www.ecodir.org/>).

3.9 Selbst wenn die Kommission keine Fortschritte hin zu den genannten Modellen der zweiten Generation macht, hätte sie, um den Erwartungen und Ankündigungen dieser Initiative Rechnung zu tragen, zumindest den potentiellen Nutzen erwägen müssen, der sich aus einer funktionellen Einbeziehung einer Plattform von Systemen zur Unterstützung der Entscheidungsfindung der Parteien in einem OS-System ergibt, wie zum Beispiel Einbeziehung von Sachverständigensystemen, Informationssystemen auf der Grundlage früherer Fälle, Zugang zu Datenbanken (in der internationalen Fachliteratur als „case based reasoning“ (CBR) bezeichnet) und Online-Streitbeilegung im Einklang mit den Konfliktlösungsstilen der Parteien. Modelle der zweiten Generation ermöglichen den Einsatz telematischer Mittel und die Unterstützung durch künstliche Intelligenz auf der Grundlage mathematischer Modelle für die Entscheidung über Streitigkeiten durch eine systematische Bewertung der Vorschläge der Parteien, die sich ihrerseits auf gleichermaßen befähigte Computerspezialisten („intelligente Schnittstellen“) innerhalb eines interaktiven Prozesses ohne feste Verhandlungsschemata stützen wie zum Beispiel BATNA (Best Alternative to a Negotiated Agreement) oder WATNA (Worst Alternative to a Negotiated Agreement), um zur ZOPA (Zone of Possible Agreement) zu gelangen.

3.10 Der EWSA wirft zudem die Frage auf, wie sich die Kommission eine Online-Streitbeilegung für Fälle vorstellt, die nicht nur typische marktbedingte Meinungsverschiedenheiten - Herstellungs- oder Funktionsmängel, Lieferverzug oder Nichtlieferung - betreffen, sondern auch Auseinandersetzungen über missbräuchliche Vertragsklauseln oder das anwendbare Vertragsrecht.

3.11 Der EWSA würde es begrüßen, wenn der Vorschlag ausdrücklich die Möglichkeit vorsähe, dass sich die Parteien bei ihren Online-Beschwerden durch Rechtsanwälte oder Dritte - namentlich Verbraucherverbände - vertreten lassen.

3.12 Der Ausschuss stellt mit Verwunderung fest, dass die Frage der für die Umsetzung dieses neuen Instruments nötigen Finanzierung nicht ausdrücklich und mutig angegangen wurde, obgleich ihr die Verbraucherorganisationen in der durchgeführten Konsultation große Bedeutung beigemessen haben. Einige Mitgliedstaaten sind aufgrund ihrer knappen Finanzmittel nicht in der Lage, die Mehrkosten für neue Strukturen, Ausbildung von Mediatoren und anderen Verwaltungsbediensteten zur Unterstützung, Information und Betreuung der Verbraucher und für neue verwaltungstechnische Aufgaben aufzubringen. Die Finanzierung wurde aber durchweg als für die Gewährleistung von Unparteilichkeit und Unabhängigkeit des Systems entscheidende Frage angesehen.

4. Besondere Bemerkungen

4.1 Art. 1 - Gegenstand

Der Gegenstand dieser Verordnung sollte gleichfalls den Grundsatz des Zugangs der Parteien zum Recht und zur Justiz beinhalten. Neben der Streitbeilegung könnte die Plattform für die Streitprävention eingesetzt werden, indem einschlägige Informationen über die Möglichkeiten zur Behebung von Streitigkeiten zur Verfügung gestellt werden.

4.2 Art. 2 - Geltungsbereich

Der EWSA würde es - auch aus Gründen der Wirtschaftlichkeit heraus - begrüßen, wenn sich die Verordnung auch auf offline entstandene Streitigkeiten erstreckte, wie das bei verschiedenen AS-Stellen, die über Informationstechnologien zwischen den Parteien vermitteln, bereits üblich ist.

Aus formeller Sicht wird vorgeschlagen, die vom Geltungsbereich ausgeschlossenen Bereiche hier in Artikel 2 zu regeln und nicht in Artikel 4, in dem die Begriffsbestimmungen enthalten sind.

4.3 Art. 3 - Verhältnis zu anderen Rechtsvorschriften der Europäischen Union

Der EWSA regt an, Verweise auf die einschlägigen Richtlinien zum elektronischen Geschäftsverkehr und zum Fernabsatz von Verbrauchsgütern sowie zu Vertragsabschlüssen im Fernabsatz aufzunehmen⁽⁹⁾.

4.4 Kapitel II - Europäische Plattform für die Online-Streitbeilegung

Aus Gründen der Klarheit zöge der EWSA es vor, wenn die Ausgestaltung der Plattform und das Beschwerdeverfahren in unterschiedlichen Kapiteln geregelt würden.

4.5 Art. 5 Abs. 3 Buchst. (b)

Der EWSA hegt Zweifel, inwieweit die Auswahl einer AS-Stelle für die Parteien mangels entsprechender Kenntnisse und Kriterien praktikabel ist. Es wäre zudem zweckmäßig, wenn die Parteien selbst eine AS-Stelle benennen könnten, mit der sie gegebenenfalls schon früher zusammengearbeitet haben.

4.6 Art. 5 Abs. 3 Buchst. (i)

Der EWSA befürchtet, dass diese Informationen nicht ausreichen. Er schlägt vor, dass neben den Statistiken über die Ergebnisse der bearbeiteten Streitigkeiten auch statistische Daten über die bearbeiteten Angelegenheiten und Informationen darüber bereitgestellt werden, welche AS-Methoden am meisten eingesetzt wurden. Darüber hinaus sollte die Plattform auch ein System für die Verfahrensverwaltung mit entsprechenden Verwaltungsindikatoren (eingeleitete, abgeschlossene und anhängige Verfahren, Dauer und Kosten des Verfahrens) beinhalten. Überdies wird die bloße Angabe bzw. der Vorschlag einer oder mehrerer AS-Stellen für die Parteien nicht dem Anspruch gerecht, den Zugang der Parteien zur Justiz zu garantieren. Der EWSA macht darauf aufmerksam, dass es schon ausreicht, wenn eine der Parteien nicht mit der vorgeschlagenen AS-Stelle einverstanden ist, damit das Verfahren eingestellt wird (siehe Art. 7 Abs. 3, Art. 8 Abs. 2 Buchst. (b) und Art. 4), was das System zum Scheitern verurteilen würde.

⁽⁹⁾ Richtlinie 2000/31/EG (ABl. L 178 vom 17.7.2000, S. 1), Richtlinie 1999/44/EG (ABl. L 171 vom 7.7.1999, S. 12) und Richtlinie 97/7/EG (ABl. L 144 vom 4.6.1997, S. 19).

4.7 Art. 6 - Netz der Online-Streitbelegungs-Mittler

Nach Ansicht des EWSA ist der Begriff „Online-Streitbeilegung“ irreführend und sollte vermieden werden, da die Beilegung der Streitigkeiten nicht online betrieben wird, sondern über die klassischen AS-Methoden. Auf elektronischem Wege wird lediglich die Beschwerde eingereicht.

Der EWSA hegt ernste Bedenken, dass das im Verordnungsvorschlag angeführte Ziel schneller und wirksamer Verfahren durch dieses System gefährdet bzw. aufs schwerste beeinträchtigt wird, da hier mit der dreistufigen Weiterleitung ein sehr bürokratisches Prozedere eingeführt wird. Er bezweifelt zudem, dass die in Artikel 9 Buchstabe (b) festgelegte Frist von 30 Tagen tatsächlich eingehalten werden kann. Anzumerken ist, dass die Beschwerde elektronisch an die Plattform weitergeleitet, geprüft und den zuständigen AS-Stellen unterbreitet und von den OS-Mittlern wieder an den ausgewählten AS-Stelle rücküberwiesen worden sein muss, bevor die Parteien zur tatsächlichen Beilegung der Streitigkeiten durch die AS-Stellen schreiten können, was unweigerlich zu Verzögerungen für die Parteien mit entsprechenden Verzugs- und Opportunitätskosten führt.

4.8 Art. 7 - Einreichen einer Beschwerde

Der EWSA empfiehlt, gebührende Aufmerksamkeit darauf zu verwenden, die erforderliche Übersetzung der Beschwerden und der damit verbundenen Dokumente in praktikabler Form zu gewährleisten. Dieser für die Funktionsweise des Systems wesentliche Aspekt bleibt in dem Vorschlag völlig ausgespart; auf die bereits existierenden automatischen Übersetzungsprogramme, welche im Übrigen in das System integriert werden sollten, wird noch nicht einmal hingewiesen.

4.9 Art. 7 Abs. 2 und 6

Der EWSA betont, dass der Anhang „Beim Ausfüllen des Beschwerdeformulars anzugebende Informationen“ in Inhalt und Form völlig unzureichend ist, weshalb sich jeder Kommentar dazu erübrigt.

Nach Ansicht des EWSA sollte diese Website nicht nur ein Formular zur Verfügung stellen, sondern auch Online-Erklärungen dazu, wie dieses auszufüllen ist. Erforderlich ist diesbezüglich eine spezifische Einführung (Hinweise, um sich mit dem Programm vertraut zu machen, oder zusätzlich dazu eine gesonderte Hilfe-Seite mit Hinweisen, Hilfestellungen und Antworten auf FAQ). Vorgesehen werden sollte ein interaktives Forum, in dem die Parteien ihre technischen Schwierigkeiten schildern und sofort online Antworten erhalten können. Ermöglicht werden sollte zudem die mündliche Darlegung des Sachverhalts in verschiedenen Sprachen mit sofortiger Übersetzung mittels der dafür bereits existierenden neuen Kommunikationstechnologien. Von Nutzern wäre auch die automatische Erkennung falsch oder unvollständig ausgefüllter Formulare mit entsprechenden Hinweisen zur Berichtigung der Angaben, denn so könnte das sonst erforderliche erneute Einreichen der Beschwerde vermieden werden.

Der Ausschuss vertritt die Ansicht, dass einige unbestimmte rechtliche Formulierungen wie zum Beispiel „ausreichen müssen“ (Abs. 2) oder „Daten [...], die genau und zweckdienlich

sind und nicht über den Zweck hinausgehen, für den sie erhoben werden“ (Abs. 6) durch konkrete Zusätze näher bestimmt werden müssen.

Nach Auffassung des Ausschusses sollten nicht nur die entsprechenden Mittel (Bereitstellung eines Online-Formulars) festgelegt werden, sondern dieses Formular muss auch auf intuitive, verbraucherfreundliche, einfache und komfortable Weise ausfüllbar sein ⁽¹⁰⁾.

Der EWSA schlägt überdies die Verknüpfung der Online-Plattform mit einem „Online-Beschwerdebuch“ vor, wobei die Online-Händler dazu verpflichtet werden sollten, auf ihren Websites auf dieses Beschwerdebuch hinzuweisen. Es sollte erwogen werden, bei Eintrag in das Beschwerdebuch die Möglichkeit einer direkten automatischen Weiterleitung auf elektronischem Wege an die zentrale OS-Plattform zu eröffnen, damit eine Streitbeilegung eingeleitet werden kann.

4.10 Artikel 8 Absatz 1

Der Ausschuss weist darauf hin, dass der Durchschnittsverbraucher im Allgemeinen (abgesehen vom Problem der digitalen Ausgrenzung) nicht unbedingt über die diesbezüglichen Kompetenzen verfügt, und befürchtet daher, dass die in Abs. 1 angedrohte Sanktion die Ziele dieser Initiative völlig konterkariert, da das Verfahren ohne Beilegung der Streitigkeit formal endet.

4.11 Art. 12 - Vertraulichkeit und Sicherheit der Daten

Der Ausschuss weist nachdrücklich darauf hin, dass die Regelung der beruflichen Geheimhaltungspflicht und Vertraulichkeit den nationalen Rechtsvorschriften überlassen wird und es keine Bestimmung zur Beweislast und zu Lösungen bei Verletzung dieser Pflichten gibt, die jedoch notwendig wäre.

4.12 Art. 13 - Information der Verbraucher

Der Ausschuss schlägt vor, dass akkreditierte und zugelassene Stellen Vertrauenssiegel an die Unternehmer verleihen können, die auf ihren Websites die Streitbeilegung über die OS-Plattform propagieren und fördern (Beispiele: TRUSTe, Euro-Label oder Global Trustmark Alliance).

Er spricht sich dafür aus, in die (von Unternehmen, Verbraucherverbänden und Zulieferorganisationen oder auch Regierungsstellen erarbeiteten) Verhaltenskodizes einen Verweis auf die Streitbeilegung über diese Online-Plattform aufzunehmen.

⁽¹⁰⁾ Wichtige Mitteilungen können durch Rechtschreib-, Grammatik- oder Tippfehler stark beeinträchtigt werden. Rechtschreibfehler können zu voreiligen Schlüssen über die Gegenpartei verleiten oder Zweifel hinsichtlich der tatsächlichen Möglichkeit zur Beilegung der Streitigkeit wecken. In diesem Sinne sind Hilfsmittel zur Überprüfung der Rechtschreibung, wie sie zum Beispiel auf <http://www.juripax.com/> zum Einsatz kommen, sehr nützlich.

4.13 Art. 15 und 16 - Ermächtigung für Durchführungsrechtsakte

In dem Vorschlag wird in mehreren Artikeln (Art. 6 Abs. 5, Art. 7 Abs. 4 und 5) hinsichtlich der Regelung entscheidender Fragen des Rechtsinstruments und der Funktionsweise des Systems auf spätere Durchführungsrechtsakte bzw. delegierte Rechtsakte verwiesen, was nach Ansicht des Ausschusses weit über die in Artikel 290 Absatz 1 AEUV und in der Mitteilung der Kommission über die Umsetzung von Artikel 290 AEUV (COM(2009) 673 final vom 9.12.2009) vorgesehenen Grenzen für solche Befugnisse hinausgeht und sich auf die Rechtssicherheit der Bestimmungen auswirkt.

Brüssel, den 28. März 2012

Der Präsident
des Europäischen Wirtschafts- und Sozialausschusses
Staffan NILSSON
