

II

(Rechtsakte ohne Gesetzescharakter)

VERORDNUNGEN

DURCHFÜHRUNGSVERORDNUNG (EU) 2015/1051 DER KOMMISSION

vom 1. Juli 2015

über die Modalitäten für die Ausübung der Funktionen der Plattform zur Online-Streitbeilegung, über die Modalitäten des elektronischen Beschwerdeformulars und die Modalitäten der Zusammenarbeit der Kontaktstellen gemäß der Verordnung (EU) Nr. 524/2013 des Europäischen Parlaments und des Rates über die Online-Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten

DIE EUROPÄISCHE KOMMISSION —

gestützt auf den Vertrag über die Arbeitsweise der Europäischen Union,

gestützt auf die 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) ⁽¹⁾, insbesondere auf Artikel 5 Absatz 7, Artikel 7 Absatz 7 und Artikel 8 Absatz 4,

nach Anhörung des Europäischen Datenschutzbeauftragten,

in Erwägung nachstehender Gründe:

- (1) Die Verordnung (EU) Nr. 524/2013 sieht die Einrichtung einer Plattform zur Online-Streitbeilegung auf Unionsebene (OS-Plattform) vor. Diese Plattform sollte als interaktive und mehrsprachige Website gestaltet sein, die eine zentrale Anlaufstelle für Verbraucher und Unternehmer zur außergerichtlichen Beilegung von Streitigkeiten betreffend vertragliche Verpflichtungen darstellt, die aus Online-Kaufverträgen und Online-Dienstleistungsverträgen erwachsen.
- (2) Gemäß Artikel 8 Absatz 1 der Verordnung (EU) Nr. 524/2013 soll das elektronische Beschwerdeformular benutzerfreundlich sein. Daher sollte es Beschwerdeführern möglich sein, das elektronische Beschwerdeformular vor Einreichung der Beschwerde als Entwurf auszufüllen. Dabei ist sicherzustellen, dass Entwürfe, die von Beschwerdeführern nicht übermittelt werden, nach einem angemessenen Zeitraum automatisch von der OS-Plattform gelöscht werden.
- (3) Damit die ordnungsgemäße Funktionsweise der OS-Plattform gewährleistet ist, muss festgelegt werden, wie der Beschwerdegegner davon in Kenntnis zu setzen ist, dass eine Beschwerde an die OS-Plattform übermittelt wurde, und welche Informationen des elektronischen Beschwerdeformulars zu verwenden sind, um die zuständigen Stellen für alternative Streitbeilegung (AS-Stellen) zu ermitteln.
- (4) Zum gleichen Zweck und zur einheitlichen Anwendung der Verordnung (EU) Nr. 524/2013 ist es erforderlich, klarzustellen, zu welchem Zeitpunkt die AS-Stellen der OS-Plattform Informationen in Bezug auf die Bearbeitung einer Streitigkeit übermitteln sollten.
- (5) Es ist notwendig, den Zeitpunkt des Abschlusses bestimmter Streitigkeiten festzulegen, wenn eine Beschwerde nicht weiterbearbeitet werden kann, um zu gewährleisten, dass mit diesen Streitigkeiten zusammenhängende personenbezogene Daten spätestens sechs Monate nach dem Zeitpunkt des Abschlusses gelöscht werden können. Dies schließt Streitigkeiten ein, bei denen sich die Parteien nicht auf eine AS-Stelle einigen können, weil der Beschwerdegegner nicht reagiert oder eine AS-Stelle die Bearbeitung einer Streitigkeit ablehnt.
- (6) Die zuständigen nationalen Behörden sollten der Kommission die Liste der nationalen AS-Stellen auf einheitliche Weise übermitteln und sie aktualisieren, um die Registrierung dieser Einrichtungen auf der OS-Plattform gemäß der Verordnung (EU) Nr. 524/2013 zu rationalisieren.

⁽¹⁾ ABl. L 165 vom 18.6.2013, S. 1.

- (7) Es empfiehlt sich, den Zeitpunkt festzulegen, zu dem die Parteien einer Streitigkeit, die über die OS-Plattform bearbeitet wird, ihr Feedback zur Funktionsweise der OS-Plattform und zur AS-Stelle, die ihre Streitigkeit bearbeitet hat, übermitteln sollten.
- (8) Die Verordnung (EU) Nr. 524/2013 sieht die Benennung einer OS-Kontaktstelle in jedem Mitgliedstaat vor, die die an einer Streitigkeit beteiligten Parteien und die mit der Bearbeitung einer Streitigkeit befassten AS-Stellen über die OS-Plattform unterstützen soll. Um die Zusammenarbeit zwischen den OS-Kontaktstellen zu fördern, sollten hierfür gemeinsame Grundsätze definiert werden.
- (9) Die in dieser Verordnung vorgesehenen Maßnahmen entsprechen der Stellungnahme des gemäß Artikel 16 Absatz 1 der Verordnung (EG) Nr. 524/2013 eingerichteten Ausschusses für die Online-Streitbeilegung —

HAT FOLGENDE VERORDNUNG ERLASSEN:

Artikel 1

Gegenstand

In dieser Verordnung werden die Modalitäten festgelegt für:

- a) das elektronische Beschwerdeformular,
- b) die Ausübung der Funktionen der OS-Plattform,
- c) die Kooperation zwischen den OS-Kontaktstellen.

Artikel 2

Elektronisches Beschwerdeformular

Das an die OS-Plattform zu übermittelnde elektronische Beschwerdeformular ist den Verbrauchern und Unternehmen in allen Amtssprachen der Organe der Union zugänglich. Der Beschwerdeführer muss in der Lage sein, einen Entwurf des elektronischen Beschwerdeformulars auf der OS-Plattform zu speichern. Der Beschwerdeführer muss vor Einreichung des endgültigen, vollständig ausgefüllten elektronischen Beschwerdeformulars Zugang zum Entwurf haben und diesen bearbeiten können. Ein Entwurf des Beschwerdeformulars, der nicht vollständig ausgefüllt und eingereicht wird, wird sechs Monate nach seiner Erstellung automatisch von der OS-Plattform gelöscht.

Artikel 3

Unterrichtung des Beschwerdegegners

Nach Eingang des vollständig ausgefüllten elektronischen Beschwerdeformulars übermittelt die OS-Plattform eine einheitliche elektronische Nachricht an die in dem elektronischen Beschwerdeformular angegebene E-Mail-Adresse des Beschwerdegegners, in der diesem mitgeteilt wird, dass eine Beschwerde gegen ihn eingebracht wurde, und in der diesem die Informationen nach Artikel 9 Absatz 3 der Verordnung (EU) Nr. 524/2013 zugänglich gemacht werden.

Artikel 4

Ermittlung der Stelle für alternative Streitbeilegung (AS)

(1) Wird im elektronischen Beschwerdeformular keine zuständige AS-Stelle genannt, zeigt die OS-Plattform dem Beschwerdegegner zur Ermittlung der zuständigen AS-Stelle eine nicht abschließende Liste von AS-Stellen an. Diese Liste beruht auf den folgenden Kriterien:

- a) Anschrift der Parteien des Rechtsstreits gemäß dem elektronischen Beschwerdeformular in Entsprechung des Anhangs der Verordnung (EU) Nr. 524/2013 und
- b) Sektor, der von der Streitigkeit betroffen ist.

(2) Die Parteien haben jederzeit Einsicht in die Liste aller AS-Stellen, die gemäß Artikel 5 Absatz 6 der Verordnung (EU) Nr. 524/2013 auf der OS-Plattform registriert sind. Ein Suchinstrument auf der OS-Plattform hilft den Parteien dabei, unter den auf der OS-Plattform registrierten AS-Stellen die für die Bearbeitung ihrer Streitigkeit zuständige AS-Stelle zu ermitteln.

Artikel 5

Von den AS-Stellen zu übermittelnde Informationen

- (1) Eine AS-Stelle, an die über die OS-Plattform eine Beschwerde weitergeleitet wurde und die eingewilligt hat, sich mit einer Streitigkeit zu befassen, übermittelt der OS-Plattform unverzüglich nach Eingang der vollständigen einschlägigen Beschwerdeakte den Zeitpunkt des Eingangs der vollständigen Beschwerdeakte und den Gegenstand der Streitigkeit.
- (2) Mit dem Zeitpunkt des Eingangs der vollständigen Beschwerdeakte beginnt die in Artikel 8 Buchstabe e der Richtlinie 2013/11/EU des Europäischen Parlaments und des Rates ⁽¹⁾ genannte Frist von 90 Kalendertagen zu laufen.
- (3) AS-Stellen, an die eine Beschwerde über die OS-Plattform übermittelt wurde und die die Bearbeitung einer Streitigkeit ablehnen, übermitteln der OS-Plattform unverzüglich den Ablehnungsbeschluss in Einklang mit Artikel 5 Absatz 4 der Richtlinie 2013/11/EU.
- (4) AS-Stellen, die eine Beschwerde über die OS-Plattform erhalten haben, übermitteln der OS-Plattform unverzüglich nach Abschluss der Streitigkeit den Zeitpunkt des Abschlusses des AS-Verfahrens sowie dessen Ergebnis. Dies gilt auch für den Fall, dass das Verfahren von beiden Parteien oder von einer der Parteien gemäß Artikel 9 Absatz 2 Buchstabe a der Richtlinie 2013/11/EU abgebrochen wird.

Artikel 6

Abschluss bestimmter Streitigkeiten und Löschung personenbezogener Daten

- (1) Streitigkeiten, die über die OS-Plattform eingereicht wurden, werden insbesondere dann nicht weiter bearbeitet, wenn
 - a) der Beschwerdegegner erklärt, dass er nicht bereit ist, eine AS-Stelle zu nutzen,
 - b) sich die Parteien nicht innerhalb von 30 Kalendertagen nach Einreichung des elektronischen Beschwerdeformulars auf eine zuständige AS-Stelle einigen können,
 - c) die AS-Stelle, auf die sich die Parteien geeinigt haben, die Bearbeitung der Streitigkeit ablehnt,und sie gelten als abgeschlossen. Der Tag des Eintritts eines der Ereignisse gemäß den Buchstaben a bis c ist der Zeitpunkt des Abschlusses der jeweiligen Streitigkeit.
- (2) Die mit den Streitigkeiten im Sinne der Buchstaben a bis c des ersten Absatzes zusammenhängenden personenbezogenen Daten werden spätestens sechs Monate nach Abschluss der Streitigkeiten von der OS-Plattform gelöscht.

Artikel 7

Elektronische Übermittlung der Liste der AS-Stellen

- (1) Die zuständigen Behörden im Sinne von Artikel 4 Absatz 1 Buchstabe i der Richtlinie 2013/11/EU verwenden ein von der Kommission bereitgestelltes standardisiertes elektronisches Formular, um die Liste der in Artikel 20 Absatz 2 der Richtlinie 2013/11/EU genannten AS-Stellen zu übermitteln.
- (2) Das ausgefüllte standardisierte elektronische Formular enthält die Angaben gemäß Artikel 20 Absatz 2 der Richtlinie 2013/11/EU und die Informationen über die durchschnittliche Dauer des AS-Verfahrens gemäß Artikel 9 Absatz 5 Buchstabe d der Verordnung (EU) Nr. 524/2013 und Artikel 19 Absatz 1 Buchstabe e der Richtlinie 2013/11/EU.

Artikel 8

Feedback-System

Die OS-Plattform ermöglicht es den an einer Streitigkeit beteiligten Parteien, ihr Feedback gemäß Artikel 5 Absatz 4 Buchstabe g der Verordnung (EU) Nr. 524/2013 in einem Zeitraum von sechs Monaten nach Abschluss des AS-Verfahrens zu geben.

⁽¹⁾ 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).

*Artikel 9***Kooperation zwischen den OS-Kontaktstellen**

- (1) Die OS-Kontaktstellen unterstützen gemäß Artikel 7 Absatz 2 der Verordnung (EU) Nr. 524/2013 nach Kräften die Beilegung der Streitigkeiten im Zusammenhang mit Beschwerden, die über die OS-Plattform eingereicht werden.
- (2) OS-Berater leisten Beratern in anderen OS-Kontaktstellen unverzüglich Amtshilfe und tauschen mit ihnen Informationen aus, um die Wahrnehmung ihrer Aufgaben gemäß Artikel 7 Absatz 2 der Verordnung (EU) Nr. 524/2013 zu erleichtern.
- (3) OS-Berater, die Zugang zu Informationen zu einer Streitigkeit, darunter auch zu personenbezogenen Daten, haben, gewähren Beratern in anderen OS-Kontaktstellen Zugang zu diesen Informationen, soweit dies für die Erfüllung der Aufgaben gemäß Artikel 7 Absatz 2 der Verordnung (EU) Nr. 524/2013 notwendig ist.

*Artikel 10***Inkrafttreten**

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

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

Brüssel, den 1. Juli 2015

Für die Kommission
Der Präsident
Jean-Claude JUNCKER
