

I

(Gesetzgebungsakte)

VERORDNUNGEN

VERORDNUNG (EU) 2018/1724 DES EUROPÄISCHEN PARLAMENTS UND DES RATES

vom 2. Oktober 2018

über die Einrichtung eines einheitlichen digitalen Zugangstors zu Informationen, Verfahren, Hilfs- und Problemlösungsdiensten und zur Änderung der Verordnung (EU) Nr. 1024/2012

(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 21 Absatz 2 und Artikel 114 Absatz 1,

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) Der Binnenmarkt zählt zu den greifbarsten Errungenschaften der Union. Er ermöglicht Personen, Waren, Dienstleistungen und Kapital, frei zu zirkulieren, und eröffnet Bürgern und Unternehmen somit neue Möglichkeiten. Die vorliegende Verordnung ist ein zentrales Element der Binnenmarktstrategie, die mit der Mitteilung der Kommission vom 28. Oktober 2015 mit dem Titel „Den Binnenmarkt weiter ausbauen: mehr Chancen für die Menschen und die Unternehmen“ geschaffen wurde. Durch diese Strategie soll das volle Potenzial des Binnenmarktes ausgeschöpft werden, indem Bürgern und Unternehmen die Freizügigkeit und der Handel innerhalb der Union, die Niederlassung in einem anderen Mitgliedstaat und die grenzüberschreitende Ausweitung ihrer Geschäftstätigkeit erleichtert wird.
- (2) In der Mitteilung der Kommission vom 6. Mai 2015 mit dem Titel „Strategie für einen digitalen Binnenmarkt für Europa“ wird anerkannt, wie sehr das Internet und digitale Technologien unser Leben und die Art und Weise, wie Bürger und Unternehmen sich informieren, Wissen erwerben, Waren kaufen und Dienstleistungen nutzen, am Markt teilnehmen und arbeiten, verändern und dadurch die Möglichkeit zu Innovation, Wachstum und die Schaffung von Arbeitsplätzen erleichtern. In dieser Mitteilung und entsprechend in mehreren vom Europäischen Parlament verabschiedeten Entschlüssen wurde eingeräumt, dass der Bedarf der Bürger und Unternehmen in ihrem eigenen Land sowie grenzüberschreitend besser gedeckt werden könnte, wenn bestehende europäische Portale, Websites, Netze, Dienste und Systeme erweitert und mit verschiedenen nationalen Lösungen verknüpft würden und dadurch eine einheitliche europäische Anlaufstelle — ein einheitliches digitales Zugangstor (im Folgenden „Zugangstor“) — geschaffen würde. In der Mitteilung der Kommission vom 19. April 2016 mit dem Titel „EU-eGovernment-Aktionsplan 2016–2020: Beschleunigung der Digitalisierung der öffentlichen Verwaltung“ ist das Zugangstor als eine der Maßnahmen für 2017 angeführt. Im Bericht der Kommission vom 24. Januar 2017 mit dem Titel „Stärkung der Bürgerrechte in einer Union des demokratischen Wandels — Bericht über die Unionsbürgerschaft 2017“ wird das Zugangstor als Priorität für die Rechte der Unionsbürger angesehen.
- (3) Das Europäische Parlament und der Rat haben wiederholt ein umfassenderes und nutzerfreundlicheres Informationspaket sowie Hilfe für die Bürger und Unternehmen eingefordert, die auf dem Binnenmarkt tätig sind, und sich für die Stärkung und Straffung der Binnenmarktinstrumente ausgesprochen, um die Bedürfnisse der Bürger und Unternehmen bei grenzüberschreitenden Tätigkeiten besser zu erfüllen.

⁽¹⁾ ABl. C 81 vom 2.3.2018, S. 88.

⁽²⁾ Standpunkt des Europäischen Parlaments vom 13. September 2018 (noch nicht im Amtsblatt veröffentlicht) und Beschluss des Rates vom 27. September 2018.

- (4) Mit der vorliegenden Verordnung wird diesen Forderungen nachgekommen, indem den Bürgern und Unternehmen einfacher Zugang zu den Informationen, den Verfahren und den Hilfs- und Problemlösungsdiensten online verschafft wird, die sie benötigen, um ihre Rechte am Binnenmarkt wahrzunehmen. Das Zugangstor könnte dabei behilflich sein, einen Beitrag zu transparenteren Vorschriften und Regelungen in verschiedenen Wirtschafts- und Lebensbereichen, wie Reisen, Ruhestand, Bildung, Beschäftigung, Gesundheit, Verbraucherschutz und Familienrechte, zu leisten. Außerdem könnte es dazu beitragen, das Vertrauen der Verbraucher zu stärken, Wissenslücken in den Bereichen Verbraucherschutz und Binnenmarktvorschriften zu überwinden und die Konformitätskosten für Unternehmen zu senken. Im Wege dieser Verordnung wird ein nutzerfreundliches, interaktives Zugangstor eingerichtet, das die Nutzer auf der Grundlage ihrer Bedürfnisse zu den am besten geeigneten Diensten führen sollte. In diesem Zusammenhang ist die Mitwirkung der Kommission, der Mitgliedstaaten und der zuständigen Behörden vonnöten, damit diese Ziele erreicht werden.
- (5) Durch das Zugangstor sollten die Interaktionen zwischen Bürgern und Unternehmen auf der einen Seite und den zuständigen Behörden auf der anderen Seite erleichtert werden, indem ein Zugang zu Online-Lösungen geschaffen, die alltäglichen Tätigkeiten der Bürger und Unternehmen vereinfacht und die auf dem Binnenmarkt bestehenden Hindernisse minimiert werden. Die Tatsache, dass ein Zugangsportale besteht, das online Zugang zu genauen und aktuellen Informationen, Verfahren sowie Hilfs- und Problemlösungsdiensten verschafft, könnte dazu beitragen, die Bekanntheit der verschiedenen bestehenden Online-Dienste bei den Nutzern zu steigern und für diese somit eine Zeit- und Kostenersparnis mit sich bringen.
- (6) Diese Verordnung verfolgt drei Ziele, nämlich jeden zusätzlichen Verwaltungsaufwand für Bürger und Unternehmen, die unter Einhaltung aller nationalen Vorschriften und Verfahren ihre Binnenmarktrechte ausüben oder ausüben wollen (einschließlich der Freizügigkeit der Bürger), zu verringern, Diskriminierung zu verhindern und um das Funktionieren des Binnenmarktes mit Blick auf die Bereitstellung von Informationen, Verfahren sowie Hilfs- und Problemlösungsdiensten sicherzustellen. Da diese Verordnung die Freizügigkeit der Bürger betrifft, was nicht als nebensächlich betrachtet werden kann, sollte sie auf Artikel 21 Absatz 2 und Artikel 114 Absatz 1 AEUV gestützt werden.
- (7) Damit die Bürger und Unternehmen in der Union ihr Recht auf Freizügigkeit im Binnenmarkt ausüben können, sollte die Union spezifische, nichtdiskriminierende Maßnahmen ergreifen, um Bürgern und Unternehmen den Zugang zu hinreichend umfassenden und verlässlichen Informationen über ihre im Unionsrecht festgeschriebenen Rechte und zu Informationen über die anwendbaren nationalen Vorschriften und Verfahren zu erleichtern, die sie einhalten müssen, wenn sie in einen anderen Mitgliedstaat als ihren eigenen ziehen, dort leben oder studieren oder dort ein Unternehmen gründen oder eine Geschäftstätigkeit ausüben. Unter hinreichend umfassender Informationen sollte verstanden werden, dass all diejenigen Informationen zur Verfügung stehen, die die Nutzer benötigen, um Rechte und Verpflichtungen zu kennen sowie zu wissen, welche Vorschriften bezüglich der Tätigkeiten gelten, die sie als grenzüberschreitende Nutzer unternehmen wollen. Die Informationen sollten klar, eindeutig und verständlich formuliert, funktional und auf die Zielgruppe zugeschnitten sein. Informationen über Verfahren sollten alle vorhersehbaren Verfahrensschritte, die für den Benutzer relevant sind, abdecken. Für Bürger und Unternehmen, die sich einem komplexen Regulierungsumfeld gegenübersehen, — wie z. B. in den Bereichen elektronischer Geschäftsverkehr und kollaborative Wirtschaft —, ist es wichtig, dass sie einfach herausfinden können, welche Vorschriften für sie gelten und wie diese Vorschriften auf ihre Tätigkeit Anwendung finden. Unter leichtem und benutzerfreundlichem Zugang zu Informationen wird verstanden, dass die Nutzer in die Lage versetzt werden, Informationen problemlos zu finden, leicht zu erkennen, welche Informationen für ihre besondere Situation relevant sind, und die relevanten Informationen leicht zu verstehen. Die auf nationaler Ebene zur Verfügung zu stellenden Informationen sollten sich nicht nur auf nationale Vorschriften zur Umsetzung des Unionsrechts, sondern auch auf andere nationale Vorschriften beziehen, die gleichermaßen für nicht- grenzüberschreitende und grenzüberschreitende Nutzer gelten.
- (8) Die Bestimmungen in dieser Verordnung über die Bereitstellung von Informationen sollten nicht für die nationalen Justizsysteme gelten, da die für grenzüberschreitende Nutzer in diesem Bereich relevanten Informationen bereits im Europäischen Justizportal verfügbar sind. In einigen von dieser Verordnung erfassten Fällen sollte ein Gericht als eine zuständige Behörde angesehen werden, beispielsweise wenn es Unternehmens-Register verwaltet. Darüber hinaus sollte der Grundsatz der Nichtdiskriminierung auch für Online-Verfahren gelten, die Zugang zu Gerichtsverfahren geben.
- (9) Es liegt auf der Hand, dass Bürger und Unternehmen aus anderen Mitgliedstaaten aufgrund ihrer Unkenntnis der nationalen Vorschriften und Verwaltungssysteme, der Sprachbarriere und der geografischen Entfernung zu den zuständigen Behörden in einem anderen als ihrem Mitgliedstaat im Nachteil sind. Am wirksamsten lassen sich Hindernisse für den Binnenmarkt dadurch überwinden, dass grenzüberschreitenden und nicht- grenzüberschreitenden Nutzern Zugang zu Online-Informationen in einer Sprache gewährt wird, die für sie verständlich ist, um sie in die Lage zu versetzen die Verfahren zur Einhaltung der nationalen Vorschriften vollständig online abwickeln zu können, und ihnen Unterstützung zu bieten, wenn Vorschriften und Verfahren nicht ausreichend klar sind oder wenn sie bei der Ausübung ihrer Rechte auf Hindernisse stoßen.

- (10) Mit einer Reihe von Rechtsakten der Union sollten Lösungen angeboten werden, indem einzige Anlaufstellen pro Wirtschaftszweig –einschließlich der in der Richtlinie 2006/123/EG des Europäischen Parlaments und des Rates⁽¹⁾ vorgesehenen einheitlichen Ansprechpartner — geschaffen wurden, die Online-Informationen, Hilfsdienste und Zugang zu einschlägigen Verfahren für die Erbringung von Dienstleistungen anbieten, sowie Produktinfostellen, die mit der Verordnung (EG) Nr. 764/2008 des Europäischen Parlaments und des Rates⁽²⁾ geschaffen wurden, und Produktinformationsstellen für das Bauwesen, die mit der Verordnung (EU) Nr. 305/2011 des Europäischen Parlaments und des Rates⁽³⁾ eingerichtet wurden, die Zugang zu produktspezifischen technischen Vorschriften bieten, und nationale Beratungszentren für berufliche Qualifikationen zur Unterstützung von Fachkräften, die grenzüberschreitend tätig werden, die mit der Richtlinie 2005/36/EG des Europäischen Parlaments und des Rates⁽⁴⁾ geschaffen wurden. Außerdem wurden Netze eingerichtet wie z. B. das Netzwerk der europäischen Verbraucherzentren, um das Wissen über Verbraucherrechte in der Union zu fördern und bei der Bearbeitung von Beschwerden im Zusammenhang mit Käufen zu helfen, die in anderen Mitgliedstaaten im Netzwerk auf Reisen oder im Internet getätigt wurden. Überdies zielt das in der Empfehlung der Kommission 2013/461/EU genannte SOLVIT⁽⁵⁾ darauf ab, schnelle, wirksame und informelle Lösungen für Einzelpersonen und Unternehmen zu finden, wenn ihnen ihre Rechte im Rahmen des Binnenmarkts von Behörden verwehrt werden. Schließlich wurden mehrere Informationsportale wie „Ihr Europa“ für den Binnenmarkt und das E-Justice-Portal für den Justizbereich eingerichtet, um Nutzer über die Unions- und nationale Vorschriften zu informieren.
- (11) Da sich diese Rechtsakte der Union auf einzelne Wirtschaftszweige beziehen, sind die Bereitstellung von Online-Informationen und Hilfs- und Problemlösungsdiensten sowie die Online-Verfahren für Bürger und Unternehmen nach wie vor sehr fragmentiert. Es bestehen Diskrepanzen bei der Verfügbarkeit von Online-Informationen und -Verfahren, die Dienste weisen Qualitätsmängel auf, und es fehlt an Bewusstsein für diese Informationen und Hilfs- und Problemlösungsdienste. Außerdem ist es für grenzüberschreitende Nutzer schwierig, die Dienste zu finden und Zugang zu ihnen zu erhalten.
- (12) Durch die vorliegende Verordnung sollte ein einheitliches digitales Zugangstor geschaffen werden, das Bürger und Unternehmen in die Lage versetzen soll, Informationen über die Vorschriften und Anforderungen einzuholen, die sie aufgrund des nationalen und/oder des Unionsrechts einhalten müssen. Das Zugangstor sollte Bürgern und Unternehmen den Kontakt mit den Hilfs- und Problemlösungsdiensten erleichtern, die auf Unions- oder nationaler Ebene bestehen, und diesen Kontakt wirksamer gestalten. Das Zugangstor sollte auch den Zugang zu Online-Verfahren und deren Abschluss vereinfachen. Diese Verordnung sollte keine Auswirkungen auf die bestehenden Rechte und Pflichten nach Unionsrecht oder nationalem Recht in diesen Politikbereichen haben. In Bezug auf die in Anhang II dieser Verordnung aufgeführten Verfahren und die Verfahren nach den Richtlinien 2005/36/EG und 2006/123/EG und nach den Richtlinien 2014/24/EU⁽⁶⁾ und 2014/25/EU⁽⁷⁾ des Europäischen Parlaments und des Rates sollte diese Verordnung bezüglich des Austausches von Nachweisen zwischen den zuständigen Behörden in den jeweiligen Mitgliedstaaten die Beachtung des Grundsatzes der einmaligen Erfassung unterstützen und das Grundrecht auf den Schutz personenbezogener Daten uneingeschränkt achten.
- (13) Das Zugangstor und sein Inhalt sollten nutzerzentriert und nutzerfreundlich sein. Mit dem Zugangstor sollte darauf abgezielt werden, Überschneidungen zu vermeiden und Verbindungen zwischen bestehenden Diensten zur Verfügung zu stellen. Es sollte Bürgern und Unternehmen die Interaktion mit öffentlichen Stellen auf nationaler und Unionsebene ermöglichen, indem ihnen Gelegenheit gegeben wird, Rückmeldung bezüglich der über das Zugangstor angebotenen Dienste zu geben und dazu Stellung zu nehmen, wie gut der Binnenmarkt ihrer Erfahrung nach funktioniert. Das Instrument für Rückmeldungen sollte den Nutzer, in einer Weise, die es ihm erlaubt anonym zu bleiben, in die Lage versetzen, auf festgestellte Probleme, Mängel und festgestellten Bedarf hinzuweisen, damit die Qualität der Dienste kontinuierlich verbessert werden kann.

⁽¹⁾ Richtlinie 2006/123/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 12. Dezember 2006 über Dienstleistungen im Binnenmarkt (ABl. L 376 vom 27.12.2006, S. 36).

⁽²⁾ Verordnung (EG) Nr. 764/2008 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 9. Juli 2008 zur Festlegung von Verfahren im Zusammenhang mit der Anwendung bestimmter nationaler technischer Vorschriften für Produkte, die in einem anderen Mitgliedstaat rechtmäßig in den Verkehr gebracht worden sind, und zur Aufhebung der Entscheidung Nr. 3052/95/EG (ABl. L 218 vom 13.8.2008, S. 21).

⁽³⁾ Verordnung (EU) Nr. 305/2011 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 9. März 2011 zur Festlegung harmonisierter Bedingungen für die Vermarktung von Bauprodukten und zur Aufhebung der Richtlinie 89/106/EWG des Rates (ABl. L 88 vom 4.4.2011, S. 5).

⁽⁴⁾ Richtlinie 2005/36/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 7. September 2005 über die Anerkennung von Berufsqualifikationen (ABl. L 255 vom 30.9.2005, S. 22).

⁽⁵⁾ Empfehlung 2013/461/EU der Kommission vom 17. September 2013 zu den Grundsätzen für SOLVIT (ABl. L 249 vom 19.9.2013, S. 10).

⁽⁶⁾ Richtlinie 2014/24/EU des Europäischen Parlaments und des Rates vom 26. Februar 2014 über die öffentliche Auftragsvergabe und zur Aufhebung der Richtlinie 2004/18/EG (ABl. L 94 vom 28.3.2014, S. 65).

⁽⁷⁾ Richtlinie 2014/25/EU des Europäischen Parlaments und des Rates vom 26. Februar 2014 über die Vergabe von Aufträgen durch Auftraggeber im Bereich der Wasser-, Energie- und Verkehrsversorgung sowie der Postdienste und zur Aufhebung der Richtlinie 2004/17/EG (ABl. L 94 vom 28.3.2014, S. 243).

- (14) Ob das Zugangstor Erfolg hat, wird von den gemeinsamen Anstrengungen der Kommission und der Mitgliedstaaten abhängen. Zu dem Zugangstor sollten Nutzer über eine gemeinsame, in das bestehende Portal „Ihr Europa“ integrierte Nutzerschnittstelle gelangen, die von der Kommission zu verwalten ist. Auf der gemeinsamen Nutzerschnittstelle sollten Informationen, Verfahren und Hilfs- oder Problemlösungsdienste verlinkt sein, die auf den Portalen der zuständigen Behörden der Mitgliedstaaten und der Kommission bereitstehen. Um die Nutzung des Zugangstors zu erleichtern, sollte die gemeinsame Nutzerschnittstelle in allen Amtssprachen der Organe der Union (im Folgenden „Amtssprachen der Union“) verfügbar sein. Auf dem bestehenden Portal „Ihr Europa“ und seiner Eingangsseite, das bzw. die an die Anforderungen des Zugangstors angepasst ist, sollte in Bezug auf die zur Verfügung gestellten Informationen dieser mehrsprachige Ansatz gewahrt werden. Der Betrieb des Zugangstors sollte durch technische Instrumente unterstützt werden, die von der Kommission in enger Zusammenarbeit mit den Mitgliedstaaten entwickelt werden.
- (15) In der Charta für elektronische einheitliche Ansprechpartner im Sinne der Richtlinie 2006/123/EG, die vom Rat 2013 angenommen wurde, haben sich die Mitgliedstaaten freiwillig verpflichtet, bei der Bereitstellung von Informationen über die einheitlichen Ansprechpartner einen nutzerzentrierten Ansatz zu verfolgen, um Bereiche abzudecken, die für Unternehmen von besonderer Bedeutung sind, einschließlich Mehrwertsteuer, Einkommensteuer, soziale Sicherheit und Arbeitsrecht. Auf Grundlage der Charta und in Anbetracht der Erfahrungen mit dem Portal „Ihr Europa“ sollten die Informationen auch eine Beschreibung der Hilfs- und Problemlösungsdienste umfassen. Bürger und Unternehmen sollten die Möglichkeit haben sich an diese Dienste wenden, falls sie Probleme haben, die Informationen zu verstehen, sie auf ihre Situation anzuwenden oder ein Verfahren abzuschließen.
- (16) In dieser Verordnung sollten die Informationsbereiche aufgeführt werden, die für Bürger und Unternehmen bei der Ausübung ihrer Rechte und der Erfüllung ihrer Pflichten im Binnenmarkt relevant sind. Für diese Bereiche sollten hinreichend umfassende Informationen auf nationaler Ebene — einschließlich der regionalen und lokalen Ebene — und auf Unionsebene zur Verfügung gestellt werden, mit denen die geltenden Vorschriften und Pflichten sowie die Verfahren erläutert werden, die Bürger und Unternehmen befolgen müssen, um diesen Vorschriften und Pflichten nachzukommen. Um die Qualität der angebotenen Dienste sicherzustellen, sollten die über das Zugangstor zur Verfügung gestellten Informationen klar, genau und aktuell sein, auf komplizierte Fachsprache sollte möglichst weitgehend verzichtet werden, und die Verwendung von Akronymen sollte sich auf die vereinfachten und leicht verständlichen Bezeichnungen beschränken, zu deren Verständnis kein Vorwissen über die Rechtsfrage oder den Rechtsbereich erforderlich ist. Diese Informationen sollten in einer Form zur Verfügung gestellt werden, dass die Nutzer die für ihre Situation geltenden grundlegenden Vorschriften und Anforderungen in diesen Bereichen problemlos verstehen können. Die Nutzer sollten zudem darüber informiert werden, dass in bestimmten Mitgliedstaaten keine nationalen Vorschriften über die in Anhang I aufgeführten Informationsbereiche bestehen, was insbesondere dann gilt, wenn in anderen Mitgliedstaaten in diesen Bereichen nationale Rechtsvorschriften gelten. Entsprechende Informationen über das Fehlen nationaler Vorschriften könnten in das Portal „Ihr Europa“ aufgenommen werden.
- (17) Nach Möglichkeit sollten Informationen, die die Kommission bereits im Rahmen des bestehenden Unionsrechts oder freiwilliger Vereinbarungen, — wie zum Beispiel für das EURES-Portal eingeholte Informationen, das mit der Verordnung (EU) 2016/589 des Europäischen Parlaments und des Rates ⁽¹⁾ eingerichtet wurde, das Europäische Justizportal, das mit der Entscheidung 2001/470/EG des Rates ⁽²⁾ eingerichtet wurde, oder die Datenbank der reglementierten Berufe, die mit der Richtlinie 2005/36/EG eingerichtet wurde —, von den Mitgliedstaaten eingeholt hat, dazu verwendet werden, einen Teil der Informationen zu decken, die den Bürgern und Unternehmen auf Ebene der Union und auf nationaler Ebene gemäß der vorliegenden Verordnung zugänglich zu machen sind. Die Mitgliedstaaten sollten nicht verpflichtet sein, auf ihren nationalen Websites Informationen aufzuführen, die bereits in den einschlägigen, von der Kommission verwalteten Datenbanken zu finden sind. Müssen Mitgliedstaaten bereits aufgrund anderer Rechtsakte der Union Online-Informationen bereitstellen, wie der Richtlinie 2014/67/EU des Europäischen Parlaments und des Rates ⁽³⁾, so sollte es ausreichen, wenn diese Mitgliedstaaten Links zu den bestehenden Online-Informationen bereitstellen. Wenn bestimmte Politikbereiche durch das Unionsrecht bereits vollständig harmonisiert wurden — beispielsweise die Verbraucherrechte —, sollten die auf Unionsebene bereitgestellten Informationen in der Regel ausreichen, um es den Nutzern zu ermöglichen, die für sie relevanten Rechte oder Pflichten zu verstehen. In solchen Fällen sollten die Mitgliedstaaten lediglich zusätzliche Informationen über ihre nationalen Verwaltungsverfahren und Hilfsdienste oder sonstige nationale Verwaltungsregelungen

⁽¹⁾ Verordnung (EU) 2016/589 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 13. April 2016 über ein Europäisches Netz der Arbeitsvermittlungen (EURES), den Zugang von Arbeitnehmern zu mobilitätsfördernden Diensten und die weitere Integration der Arbeitsmärkte und zur Änderung der Verordnungen (EU) Nr. 492/2011 und (EU) Nr. 1296/2013 (ABl. L 107 vom 22.4.2016, S. 1).

⁽²⁾ Entscheidung 2001/470/EG des Rates vom 28. Mai 2001 über die Einrichtung eines Europäischen Justiziellen Netzes für Zivil- und Handelssachen (ABl. L 174 vom 27.6.2001, S. 25).

⁽³⁾ Richtlinie 2014/67/EU des Europäischen Parlaments und des Rates vom 15. Mai 2014 zur Durchsetzung der Richtlinie 96/71/EG über die Entsendung von Arbeitnehmern im Rahmen der Erbringung von Dienstleistungen und zur Änderung der Verordnung (EU) Nr. 1024/2012 über die Verwaltungszusammenarbeit mit Hilfe des Binnenmarkt-Informationssystems („IMI-Verordnung“) (ABl. L 159 vom 28.5.2014, S. 11).

bereitstellen müssen, wenn das für den Nutzer relevant ist. Beispielsweise sollten Informationen über Verbraucherrechte nicht das Vertragsrecht berühren, vielmehr sollten die Nutzer über ihre im Unionsrecht und im einzelstaatlichen Recht verankerten Rechte im Zusammenhang mit dem Geschäftsverkehr unterrichtet werden.

- (18) Durch die vorliegende Verordnung sollte die Binnenmarktdimension von Online-Verfahren gestärkt und dadurch auch zur Digitalisierung des Binnenmarkts beigetragen werden, indem der allgemeine Grundsatz der Nicht-diskriminierung unter anderem beim Zugang von Bürgern und Unternehmen zu Online-Verfahren gewahrt wird, die bereits auf nationaler Ebene auf der Grundlage des Unions- oder des nationalen Rechts bestehen und bei Verfahren, die gemäß der vorliegenden Verordnung vollständig online verfügbar gemacht werden müssen. Wenn ein Nutzer in einer Situation, die ausschließlich auf einen einzigen Mitgliedstaat begrenzt ist, in diesem Mitgliedstaat in einem in der vorliegenden Verordnung erfassten Bereich Online-Zugang zu einem Verfahren hat und dieses online abwickeln kann, sollte auch ein grenzüberschreitender Nutzer — ohne diskriminierende Hindernisse — auch Online-Zugang zu dem Verfahren haben und dieses online abwickeln können, und zwar entweder mit Hilfe derselben technischen Lösung oder einer alternativen, technisch getrennten Lösung, die zum selben Ergebnis führt. Solche Hindernisse könnten in Form von nationale Lösungen bestehen, wie etwa, wenn in Feldern eine inländische Telefonnummer, eine inländische Telefonvorwahl oder eine inländische Postleitzahl eingegeben werden muss, Gebühren nur über Systeme gezahlt werden können, die grenzüberschreitende Zahlungen nicht zulassen, ausreichende Erklärungen nicht in einer Sprache vorliegen, die von grenzüberschreitenden Nutzern verstanden wird, elektronische Nachweise von Behörden in anderen Mitgliedstaaten nicht eingereicht werden können und in einem anderen Mitgliedstaat ausgestellte elektronische Identifizierungsmittel nicht akzeptiert werden. Die Mitgliedstaaten sollten Lösungen für diese Hindernisse zu Verfügung stellen.
- (19) Wenn Nutzer Online-Verfahren grenzüberschreitend abwickeln, sollten sie alle relevanten Erläuterungen in einer Amtssprache der Union abrufen können, die allgemein von der größtmöglichen Zahl an grenzüberschreitenden Nutzern verstanden wird. Das bedeutet nicht, dass die Mitgliedstaaten verpflichtet sind ihre Verwaltungsformulare in Verbindung mit dem Verfahren oder das Ergebnis des Verfahrens in diese Sprache übersetzen zu müssen. Den Mitgliedstaaten wird jedoch nahegelegt, technische Lösungen zu verwenden, die es den Nutzern in so vielen Fällen wie möglich erlauben, die Verfahren unter Achtung der Vorschriften des Mitgliedstaats über die Verwendung von Sprachen so weit wie möglich in dieser Sprache abzuwickeln.
- (20) Die nationalen Online-Verfahren, die für grenzüberschreitende Nutzer für die Wahrnehmung ihrer Binnenmarktrechte relevant sind, hängt davon ab, ob diese ihren Wohn- oder Geschäftssitz in dem betreffenden Mitgliedstaat haben oder ob sie von ihrem Wohn- oder Geschäftssitz in einem anderen Mitgliedstaat aus Zugang zu den Verfahren dieses Mitgliedstaats haben wollen. Durch die vorliegende Verordnung sollten die Mitgliedstaaten nicht daran gehindert werden, zu verlangen, dass grenzüberschreitende Nutzer, die ihren Wohn- oder Geschäftssitz in ihrem Hoheitsgebiet haben, über eine nationale Identifizierungsnummer verfügen müssen, um Zugang zu den nationalen Online-Verfahren zu erhalten, sofern das nicht mit einem unzumutbaren zusätzlichen Aufwand oder unzumutbaren zusätzlichen Kosten für diese Nutzer verbunden ist. Für grenzüberschreitende Nutzer, die ihren Wohn- oder Geschäftssitz nicht in dem betreffenden Mitgliedstaat haben, müssen nationale Online-Verfahren, die für die Wahrnehmung ihrer Binnenmarktrechte nicht relevant sind, beispielsweise die Registrierung zur Inanspruchnahme lokaler Dienstleistungen wie Abfallbeseitigung und Parkausweise, nicht in vollem Umfang online zugänglich gemacht werden.
- (21) Die vorliegende Verordnung sollte auf der Verordnung (EU) Nr. 910/2014 des Europäischen Parlaments und des Rates ⁽¹⁾ aufbauen, in der die Bedingungen festgelegt sind, zu denen die Mitgliedstaaten bestimmte elektronische Identifizierungsmittel für natürliche und juristische Personen anerkennen, die einem notifizierten elektronischen Identifizierungssystem eines anderen Mitgliedstaats unterliegen. Die Verordnung (EU) Nr. 910/2014 legt fest, unter welchen Voraussetzungen es Nutzern erlaubt ist, ihre elektronischen Identifizierungs- und Authentifizierungsmittel für den Online-Zugang zu öffentlichen Diensten in grenzüberschreitenden Situationen zu nutzen. Organe, Einrichtungen und sonstige Stellen der Union werden dazu angehalten, elektronische Identifizierungs- und Authentifizierungsmittel für die Verfahren zu nutzen, für die sie verantwortlich sind.
- (22) Gemäß einer Reihe wirtschaftszweigspezifischer Unionsrechtsakte wie der Richtlinien 2005/36/EG, 2006/123/EG, 2014/24/EU und 2014/25/EU, müssen Verfahren vollständig online verfügbar sein. In der vorliegenden Verordnung sollte zudem hinsichtlich einiger anderer Verfahren, die für die meisten Bürger und Unternehmen für die grenzüberschreitende Wahrnehmung ihrer Rechte und Erfüllung ihrer Pflichten von zentraler Bedeutung sind, die Anforderung gestellt werden, dass sie vollständig online verfügbar sind.

⁽¹⁾ Verordnung (EU) Nr. 910/2014 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 23. Juli 2014 über elektronische Identifizierung und Vertrauensdienste für elektronische Transaktionen im Binnenmarkt und zur Aufhebung der Richtlinie 1999/93/EG (ABl. L 257 vom 28.8.2014, S. 73).

- (23) Damit Bürger und Unternehmen ohne unnötigen zusätzlichen Verwaltungsaufwand die Vorteile des Binnenmarkts unmittelbar nutzen können, sollte in der vorliegenden Verordnung gefordert werden, dass die Nutzerschnittstelle bei bestimmten in Anhang II dieser Verordnung aufgeführten Schlüsselverfahren für grenzüberschreitende Nutzer vollständig digitalisiert wird. Diese Verordnung sollte zudem festlegen, anhand welcher Kriterien bestimmt werden kann, ob diese Verfahren als vollständig online verfügbar gelten können. Die Verpflichtung, solch ein Verfahren vollständig online verfügbar zu machen, sollte nur gelten, wenn das Verfahren in dem jeweiligen Mitgliedstaat eingeführt wurde. Diese Verordnung sollte weder auf die Ersteintragung einer Geschäftstätigkeit noch auf die Verfahren zur Gründung von Gesellschaften oder von Unternehmen als juristische Personen noch auf spätere Anmeldungen oder Einreichungen dieser Gesellschaften oder Unternehmen Anwendung finden, da solche Verfahren eines umfassenden Ansatzes bedürfen, durch den digitale Lösungen im gesamten Lebenszyklus von Unternehmen gefördert werden sollen. Wenn sich Unternehmen in einem anderen Mitgliedstaat niederlassen, müssen sie sich und ihre Angestellten bei einem Sozialversicherungs- und einem Versicherungssystem registrieren und Beitragszahlungen zu beiden Systemen leisten. Möglicherweise müssen sie ihre Geschäftstätigkeiten anmelden und Genehmigungen für Änderungen ihrer Geschäftstätigkeiten einholen oder diese registrieren lassen. Diese Verfahren gelten für Unternehmen in vielen Wirtschaftszweigen, weswegen die Forderung angemessen ist, diese Verfahren online zur Verfügung zu stellen.
- (24) In dieser Verordnung sollte klargestellt werden, was es bedeutet, ein Verfahren vollständig online verfügbar zu machen. Ein Verfahren sollte dann als vollständig online verfügbar gelten, wenn der Nutzer sämtliche Schritte der Interaktion mit der zuständigen Behörde („Frontoffice“), vom Zugang bis zum Abschluss, elektronisch, aus der Ferne und über einen Online-Dienst vornehmen kann. Dieser Online-Dienst sollte den Nutzer durch eine Liste aller zu erfüllenden Anforderungen und aller zu übermittelnden Nachweise führen, ihn in die Lage versetzen, die erforderlichen Angaben zu machen und den Nachweis der Einhaltung aller gestellten Anforderungen zu erbringen, und eine automatische Empfangsbestätigung an den Nutzer übermitteln, sofern das Ergebnis des Verfahrens nicht unmittelbar übermittelt wird. Den zuständigen Behörden steht es dennoch frei, den Nutzer direkt zu kontaktieren, wenn für die Abwicklung des Verfahrens weiterer Klärungsbedarf besteht. Die zuständige Behörde sollte dem Nutzer das Ergebnis des Verfahrens gemäß dieser Verordnung nach Möglichkeit ebenfalls auf elektronischem Weg übermitteln, wenn das nach geltendem Unionsrecht und einzelstaatlichem Recht möglich ist.
- (25) Diese Verordnung sollte nicht den Inhalt der in Anhang II aufgeführten Verfahren, die auf nationaler, regionaler oder lokaler Ebene aufgestellt werden, beeinträchtigen, und es werden mit ihr keine materiellen oder verfahrensrechtlichen Vorschriften in den Bereichen festgelegt, die unter Anhang II fallen, einschließlich von Steuerangelegenheiten. Zweck dieser Verordnung ist es, die technischen Anforderungen festzulegen, um dafür zu sorgen, dass solche Verfahren, sofern sie in den betreffenden Mitgliedstaaten eingerichtet wurden, umfassend online zur Verfügung gestellt werden.
- (26) Diese Verordnung sollte nicht die Zuständigkeiten nationaler Behörden während eines Verfahrens berühren, einschließlich der Überprüfung der Richtigkeit und Gültigkeit von übermittelten Informationen und Nachweisen und der Überprüfung der Echtheit, wo die Nachweise anders als mittels technischer Systeme übermittelt wurden, die auf dem Grundsatz der einmaligen Erfassung beruhen. Diese Verordnung sollte auch nicht die Verfahrensabläufe innerhalb und zwischen den zuständigen Behörden („Backoffice“) beeinträchtigen, unabhängig davon, ob diese Abläufe digitalisiert sind oder nicht. Wenn es im Rahmen einiger der Verfahren zur Registrierung von Änderungen der Geschäftstätigkeiten notwendig ist, sollten die Mitgliedstaaten auch weiterhin die Einbindung von Notaren oder Rechtsanwältinnen vorschreiben können, die möglicherweise Mittel zur Überprüfung, einschließlich von Videokonferenzen oder anderen Online-Mitteln, nutzen wollen, die eine audiovisuelle Verbindung in Echtzeit ermöglichen. Eine entsprechende Einbindung sollte jedoch eine vollständige online-Abwicklung von Verfahren zur Registrierung solcher Änderungen nicht verhindern.
- (27) In manchen Fällen wird von Nutzern möglicherweise verlangt, Nachweise zum Beweis von Sachverhalten zu erbringen, die nicht auf elektronischem Weg festgestellt werden können. Hierzu zählen beispielsweise ärztliche Bescheinigungen, der Nachweis darüber, dass eine Person am Leben ist, der Nachweis der Verkehrstauglichkeit von Kraftfahrzeugen oder die Bestätigung der Fahrgestellnummer. Sofern der Nachweis für solche Sachverhalte in elektronischer Form erbracht werden kann, sollte das keine Ausnahme von dem Grundsatz bilden, dass ein Verfahren vollständig online verfügbar gemacht werden sollte. In anderen Fällen ist es möglicherweise weiterhin notwendig, dass Nutzer eines Verfahrens angesichts des aktuellen Stands der technischen Entwicklung im Rahmen des Online-Verfahrens nach wie vor persönlich bei einer zuständigen Behörde vorstellig werden. Wenn sich solche Ausnahmen nicht aus dem Unionsrecht ergeben, sollten sie auf Fälle beschränkt sein, in denen das aus zwingenden Gründen des Allgemeininteresses in den Bereichen öffentliche Sicherheit, öffentliche Gesundheit oder Bekämpfung von missbräuchlichem Verhalten gerechtfertigt ist. Aus Gründen der Transparenz sollten die Mitgliedstaaten der Kommission und den anderen Mitgliedstaaten Informationen über solche Ausnahmen sowie die Gründe und Umstände zur Verfügung stellen, aus bzw. unter denen diese Ausnahmen Anwendung finden können. Die Mitgliedstaaten sollten nicht verpflichtet sein, über jeden Einzelfall Bericht zu erstatten, in dem ausnahmsweise physische Anwesenheit erforderlich war, sondern die nationalen Bestimmungen übermitteln, die in solchen Fällen gelten. Bewährte Verfahren auf nationaler Ebene und technische Entwicklungen, die eine weitere diesbezügliche Digitalisierung ermöglichen, sollten regelmäßig in einer Koordinierungsgruppe für das Zugangstor erörtert werden.

- (28) In grenzüberschreitenden Fällen könnte das Verfahren zur Eintragung einer Adressenänderung aus zwei getrennten Verfahren bestehen, und zwar einem im Herkunftsmitgliedstaat zur Abmeldung von der alten Anschrift und einem im Bestimmungsmitgliedstaat zur Anmeldung an der neuen Anschrift. Beide Verfahren sollten in den Anwendungsbereich dieser Verordnung fallen.
- (29) Da die Digitalisierung von Anforderungen, Verfahren und Formalitäten zur Anerkennung beruflicher Qualifikationen bereits in der Richtlinie 2005/36/EG geregelt ist, sollte diese Verordnung nur die Digitalisierung des Verfahrens zur Beantragung der akademischen Anerkennung von Diplomen, Prüfungszeugnissen oder anderen Nachweisen über abgeschlossene Ausbildungen in Bezug auf Personen einschließen, die ein Studium beginnen oder fortsetzen oder einen akademischen Titel verwenden möchten, abgesehen von den Formalitäten im Zusammenhang mit der Anerkennung von beruflichen Qualifikationen.
- (30) Die vorliegende Verordnung sollte nicht die Vorschriften zur Koordinierung der nationalen Systeme der sozialen Sicherheit gemäß Verordnung (EG) Nr. 883/2004⁽¹⁾ und Verordnung (EG) Nr. 987/2009⁽²⁾ des Europäischen Parlaments und des Rates berühren, in denen die Rechte und Pflichten der Versicherten und der Sozialversicherungsträger sowie die im Bereich der Koordinierung der sozialen Sicherheit geltenden Verfahren festgelegt sind.
- (31) Auf Unions- und nationaler Ebene wurden mehrere Netze und Dienste eingerichtet, um Bürger und Unternehmen bei ihrer grenzüberschreitenden Geschäftstätigkeit zu unterstützen. Es ist wichtig, dass diese Dienste, einschließlich bestehender, auf Unionsebene eingerichteter Hilfs- oder Problemlösungsdienste, wie beispielsweise Europäische Verbraucherzentren, „Ihr Europa — Beratung“, SOLVIT, Helpdesk für Rechte des geistigen Eigentums, Europe Direct und Enterprise Europe Network, Teil des Zugangstors sind, damit gewährleistet ist, dass alle potenziellen Nutzer sie finden können. Die in Anhang III aufgeführten Dienste wurden im Wege verbindlicher Rechtsakte der Union eingerichtet, andere Dienste wiederum werden auf freiwilliger Basis betrieben. Die Dienste, die im Wege verbindlicher Rechtsakte der Union eingerichtet wurden, sollten verpflichtet sein, die in der vorliegenden Verordnung festgelegten Qualitätsanforderungen einzuhalten. Auf rein freiwilliger Basis betriebene Dienste sollten diese Qualitätsanforderungen erfüllen, wenn beabsichtigt wird, sie über das Zugangstor zur Verfügung zu stellen. Der Umfang und die Art dieser Dienste, ihre Verwaltungsregelungen, bestehende Fristen und die freiwillige, vertragliche oder sonstige Basis ihrer Tätigkeit sollten durch diese Verordnung nicht berührt werden. Wenn zum Beispiel die von ihnen geleistete Hilfe informeller Art ist, sollte diese Verordnung nicht die Umwandlung dieser Hilfe in eine verbindliche Rechtsberatung bewirken.
- (32) Außerdem sollten die Mitgliedstaaten und die Kommission in der Lage sein, weitere nationale Hilfs- oder Problemlösungsdienste in das Zugangstor aufzunehmen, die von den zuständigen Behörden, von privaten oder halböffentlichen Einrichtungen oder von öffentlichen Stellen, z. B. Handelskammern oder nichtstaatlichen Hilfsdiensten für Bürger, gemäß den Bedingungen der vorliegenden Verordnung angeboten werden. Grundsätzlich sollten die zuständigen Behörden Verantwortung dafür tragen, die Anfragen von Bürgern und Unternehmen hinsichtlich geltender Regeln und Verfahren zu beantworten, die von Online-Diensten nicht vollumfänglich bearbeitet werden können. In sehr spezifischen Bereichen allerdings und wenn die von privaten oder halböffentlichen Einrichtungen angebotenen Dienste den Anforderungen der Nutzer gerecht werden, können die Mitgliedstaaten der Kommission vorschlagen, dass sie diese Dienste über das Zugangstor zur Verfügung stellt, sofern diese Dienste alle in den Bedingungen dieser Verordnung erfüllen und sich nicht mit den über das Zugangstor bereits verfügbaren Hilfs- oder Problemlösungsdiensten überlappen.
- (33) Um den Nutzern beim Auffinden des jeweils angemessenen Dienstes behilflich zu sein, sollte die vorliegende Verordnung eine Suchmaschine für Hilfsdienste vorsehen, die die Nutzer automatisch zum richtigen Dienst führt.
- (34) Der Erfolg des Zugangstors hängt wesentlich von der Einhaltung bestimmter Mindestanforderungen an die Qualität ab, mit der die Verlässlichkeit der Informationen oder Dienste gewährleistet wird, da die Glaubwürdigkeit des Portals als Ganzes anderenfalls erheblich beeinträchtigt würde. Mit Ziel der Einhaltung der Anforderungen soll vorrangig gewährleistet werden, dass die Informationen oder Dienste in einer klaren und nutzerfreundlichen Weise präsentiert werden. Es ist Sache der Mitgliedstaaten, zu bestimmen, wie die Informationen den Nutzern in den jeweiligen Phasen des Verfahrens präsentiert werden, um dieses Ziel zu erreichen. So ist es für die Nutzer beispielsweise zwar hilfreich, über die allgemein verfügbaren Rechtsbehelfe für den Fall eines negativen Ausgangs des Verfahrens informiert zu sein, bevor sie ein Verfahren einleiten, es ist jedoch viel nutzerfreundlicher, solche spezifischen Informationen über die Schritte, die in einem solchen Fall unternommen werden können, am Ende des Verfahrens zur Verfügung zu stellen.

⁽¹⁾ Verordnung (EG) Nr. 883/2004 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 29. April 2004 zur Koordinierung der Systeme der sozialen Sicherheit (ABl. L 166 vom 30.4.2004, S. 1).

⁽²⁾ Verordnung (EG) Nr. 987/2009 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 16. September 2009 zur Festlegung der Modalitäten für die Durchführung der Verordnung (EG) Nr. 883/2004 über die Koordinierung der Systeme der sozialen Sicherheit (ABl. L 284 vom 30.10.2009, S. 1).

- (35) Für grenzüberschreitende Nutzer kann der Zugang zu Informationen deutlich verbessert werden, wenn die Informationen in einer Amtssprache der Union, die von der größtmöglichen Anzahl grenzüberschreitender Nutzer weitgehend verstanden wird, abgefasst sind. Bei dieser Sprache dürfte es sich in den meisten Fällen um die Fremdsprache handeln, die unionsweit von Nutzern am häufigsten erlernt wird, aber in einigen Fällen, und insbesondere dann, wenn die Informationen auf lokaler Ebene von kleinen Gemeinschaften in Grenznähe eines Mitgliedstaats zur Verfügung gestellt werden, kann es sich bei der geeignetsten Sprache um die Erstsprache der grenzüberschreitenden Nutzer im benachbarten Mitgliedstaat handeln. Die Übersetzung aus der Amtssprache oder den Amtssprachen des betreffenden Mitgliedstaats in eine weitere Amtssprache der Union sollte die Informationen der ausgangssprachlichen Fassung(en) inhaltlich korrekt wiedergeben. Die Übersetzung kann auf die Informationen beschränkt werden, die die Nutzer benötigen, um die für ihre Situation geltenden grundsätzlichen Vorschriften und Anforderungen zu verstehen. Die Mitgliedstaaten sollten zwar darin bestärkt werden, möglichst viele Informationen in eine Amtssprache der Union zu übersetzen, die von der größtmöglichen Anzahl grenzüberschreitender Nutzer weitgehend verstanden wird, der Umfang dieser Verordnung zur übersetzenden Informationen hängt jedoch von den hierzu zur Verfügung stehenden finanziellen Mitteln ab, vor allem jenen des Unionshaushalts. Die Kommission sollte die entsprechenden Vorkehrungen treffen, um für eine effiziente Bereitstellung von Übersetzungen an die Mitgliedstaaten auf deren Ersuchen zu sorgen. Die Koordinierungsgruppe für das Zugangstor sollte erörtern, in welche Amtssprache bzw. Amtssprachen der Union diese Informationen übersetzt werden sollten, und Leitlinien hierzu zur Verfügung stellen.
- (36) Gemäß der Richtlinie (EU) 2016/2102 des Europäischen Parlaments und des Rates⁽¹⁾ müssen die Mitgliedstaaten sicherstellen, dass die Websites ihrer öffentlichen Stellen gemäß den Grundsätzen der Wahrnehmbarkeit, Bedienbarkeit, Verständlichkeit und Robustheit zugänglich sind und dass sie den in dieser Richtlinie festgelegten Anforderungen genügen. Die Kommission und die Mitgliedstaaten sollten die Einhaltung des Übereinkommens der Vereinten Nationen über die Rechte von Menschen mit Behinderungen, insbesondere der Artikel 9 und 21, gewährleisten, und um den Zugang zu Informationen durch Personen mit geistigen Behinderungen zu fördern, sollten Alternativen in leicht lesbarer Sprache möglichst weitgehend gemäß dem Grundsatz der Verhältnismäßigkeit zur Verfügung gestellt werden. Die Mitgliedstaaten haben sich durch die Ratifizierung und die Union durch den Abschluss⁽²⁾ des Übereinkommens verpflichtet, angemessene Maßnahmen zu ergreifen, um für Menschen mit Behinderungen den gleichberechtigten Zugang zu neuen Informations- und Kommunikationstechnologien und -systemen zu gewährleisten, indem der Zugang zu Informationen durch Personen mit geistigen Behinderungen dadurch erleichtert wird, dass Alternativen in leicht lesbarer Sprache möglichst weitgehend und proportional zur Verfügung gestellt werden.
- (37) Obwohl die Richtlinie (EU) 2016/2102 nicht für Websites und mobile Anwendungen der Organe, Einrichtungen und sonstigen Stellen der Union gilt, sollte die Kommission sicherstellen, dass die gemeinsame Nutzerschnittstelle und in ihre Zuständigkeit fallende Webseiten, die über das Zugangstor verfügbar gemacht werden sollen, für Personen mit Behinderungen zugänglich sind, d. h. dass sie wahrnehmbar, bedienbar, verständlich und robust sein müssen. Wahrnehmbarkeit bedeutet, dass die Informationen und Komponenten der gemeinsamen Nutzerschnittstellen den Nutzern in einer Weise dargestellt werden müssen, dass sie sie wahrnehmen können; Bedienbarkeit bedeutet, dass die Nutzer die Komponenten der gemeinsamen Nutzerschnittstelle und die Navigation handhaben können müssen; Verständlichkeit bedeutet, dass die Informationen und die Handhabung der gemeinsamen Nutzerschnittstelle verständlich sein müssen, und Robustheit bedeutet, dass die Inhalte robust genug sein müssen, damit sie zuverlässig von einer Vielfalt von Benutzeragenten, einschließlich assistiver Technologien, interpretiert werden können. Die Kommission wird im Sinne der Wahrnehmbarkeit, Bedienbarkeit, Verständlichkeit und Robustheit dazu angehalten, den einschlägigen harmonisierten Normen zu entsprechen.
- (38) Zur Erleichterung der Zahlung von Gebühren die im Rahmen eines Online-Verfahrens oder für die Erbringung von Hilfs- oder Problemlösungsdiensten anfallen, sollten grenzüberschreitende Nutzer in der Lage sein, Überweisungen oder Lastschriften gemäß der Verordnung (EU) Nr. 260/2012 des Europäischen Parlaments und des Rates⁽³⁾ oder andere allgemein verwendete grenzüberschreitende Zahlungsmittel, einschließlich Debit- oder Kreditkarten, zu nutzen.
- (39) Die Nutzer sollten erfahren, wie viel Zeit ein Verfahren voraussichtlich in Anspruch nehmen kann. In diesem Zusammenhang sollten die Nutzer über einzuhaltende Fristen oder Regelungen zur stillschweigenden Zustimmung oder anderen Rechtswirkungen bei Schweigen der Verwaltung informiert werden oder, falls solche nicht anwendbar sind, zumindest über die durchschnittliche, geschätzte oder voraussichtliche Zeit, die das betreffende Verfahren in der Regel erfordert. Solche Schätzungen oder Angaben sollten es den Nutzern lediglich ermöglichen, ihre Aktivitäten oder anschließenden administrativen Schritte zu planen und sollten keine Rechtswirkung entfalten.

⁽¹⁾ 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).

⁽²⁾ Beschluss 2010/48/EG des Rates vom 26. November 2009 über den Abschluss des Übereinkommens der Vereinten Nationen über die Rechte von Menschen mit Behinderungen durch die Europäische Gemeinschaft (ABl. L 23 vom 27.1.2010, S. 35).

⁽³⁾ Verordnung (EU) Nr. 260/2012 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 14. März 2012 zur Festlegung der technischen Vorschriften und der Geschäftsanforderungen für Überweisungen und Lastschriften in Euro und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 924/2009 (ABl. L 94 vom 30.3.2012, S. 22).

- (40) Die vorliegende Verordnung sollte auch die Überprüfung der von den Nutzern elektronisch vorgelegten Nachweise ermöglichen, wenn die ausstellende zuständige Behörde diese Nachweise ohne elektronisches Siegel oder Zertifizierung ausgestellt hat oder das in der vorliegenden Verordnung eingeführte technische Instrument oder ein anderes System zum direkten Austausch oder zur Überprüfung von Nachweisen zwischen zuständigen Behörden verschiedener Mitgliedstaaten nicht verfügbar ist. Für solche Fälle sollte die Verordnung einen wirksamen Mechanismus für die Verwaltungszusammenarbeit zwischen den zuständigen Behörden der Mitgliedstaaten vorsehen, der auf dem Binnenmarktinformationssystem (IMI) beruht, das im Wege der Verordnung (EU) Nr. 1024/2012 des Europäischen Parlaments und des Rates eingerichtet wurde⁽¹⁾. In solchen Fällen sollte die Entscheidung einer zuständigen Behörde zur Nutzung des IMI freiwillig erfolgen, aber sobald diese Behörde einen Antrag auf Informationen oder Zusammenarbeit über das IMI übermittelt hat, sollte die ersuchte zuständige Behörde zur Zusammenarbeit und Antwort verpflichtet sein. Der Antrag kann über das IMI entweder an eine zuständige Behörde, die den Nachweis erstellt, oder an die zentrale Behörde, die die Mitgliedstaaten gemäß ihren eigenen Verwaltungsbestimmungen festlegen, gesendet werden. Um unnötige Doppelerfassungen zu vermeiden, und weil die Verordnung (EU) 2016/1191 des Europäischen Parlaments und des Rates⁽²⁾ einen Teil der Nachweise betrifft, die für die in dieser Verordnung geregelten Verfahren relevant sind, können die Bestimmungen für die Zusammenarbeit im Rahmen des IMI gemäß der Verordnung (EU) 2016/1191 auch für die Zwecke anderer Nachweise angewandt werden, die in Verfahren benötigt werden, die unter diese Verordnung fallen. Um die Einrichtungen und sonstigen Stellen der Union zu IMI-Akteuren zu machen, sollte die Verordnung (EU) Nr. 1024/2012 geändert werden.
- (41) Online-Dienste zuständiger Behörden sind von wesentlicher Bedeutung, um die Qualität und die Sicherheit der Dienste für Bürger sowie Unternehmen zu verbessern. Behörden in Mitgliedstaaten arbeiten zunehmend darauf hin, Daten wiederzuverwenden und dadurch darauf zu verzichten, Bürger sowie Unternehmen mehr als einmal um Vorlage derselben Information zu ersuchen. Die Wiederverwendung von Daten sollte auch für grenzüberschreitende Nutzer vereinfacht werden, um ihnen zusätzlichen Aufwand zu ersparen.
- (42) Um den rechtmäßigen grenzüberschreitenden Austausch von Nachweisen und Informationen durch die unionsweite Anwendung des Grundsatzes der einmaligen Erfassung zu ermöglichen, sollten bei der Anwendung dieser Verordnung und des Grundsatzes der einmaligen Erfassung alle anwendbaren Datenschutzvorschriften, einschließlich des Grundsatzes der Datenminimierung, der Richtigkeit, der Speicherbegrenzung, der Integrität und Vertraulichkeit, der Notwendigkeit, der Verhältnismäßigkeit und der Zweckbindung eingehalten werden. Ihre Umsetzung sollte auch vollumfänglich die Grundsätze der eingebauten Sicherheit und des eingebauten Datenschutzes einhalten, und den Grundrechten von Einzelpersonen, einschließlich der Grundrechte, die sich auf Fairness und Transparenz beziehen, Rechnung tragen.
- (43) Die Mitgliedstaaten sollten sicherstellen, dass die Nutzer von Verfahren klare Informationen darüber erhalten, wie die sie betreffenden personenbezogenen Daten gemäß den Artikeln 13 und 14 der Verordnung (EU) 2016/679 des Europäischen Parlaments und des Rates⁽³⁾ und den Artikeln 15 und 16 der Verordnung (EU) 2018/1725⁽⁴⁾ verarbeitet werden.
- (44) Um die Nutzung von Online-Verfahren weiter zu vereinfachen, sollte die vorliegende Verordnung gemäß dem Grundsatz der einmaligen Erfassung die Grundlage für die Schaffung und Verwendung eines vollständig funktionsfähigen, sicheren technischen Systems für den automatisierten grenzüberschreitenden Austausch von Nachweisen zwischen den am Verfahren beteiligten Akteuren schaffen, sofern dieser von Bürgern und Unternehmen ausdrücklich gewünscht wird. Umfasst der Austausch von Nachweisen personenbezogene Daten, so sollte der Antrag als ausdrücklich gelten, wenn er einen aus freien Stücken erteilten, spezifischen, faktengestützten und unzweideutigen Hinweis — entweder durch eine Erklärung oder durch eine bestätigende Handlung — auf den Wunsch der Person enthält, dass die einschlägigen personenbezogenen Daten ausgetauscht werden sollen. Ist der Nutzer nicht die von den Daten betroffene Person, so darf das Online-Verfahren seine Rechte gemäß der Verordnung (EU) 2016/679 nicht beeinträchtigen. Die grenzüberschreitende Anwendung des Grundsatzes der einmaligen Erfassung sollte dazu führen, dass Bürger und Unternehmen Behörden dieselben Daten nicht mehr als einmal vorlegen müssen und dass diese Daten auf Wunsch des Nutzers auch für die Zwecke der grenzüberschreitenden Abwicklung von Online-Verfahren, an denen grenzüberschreitende Nutzer beteiligt sind, verwendet werden können. Die Verpflichtung, das technische System für den automatisierten Austausch von Nachweisen zwischen den verschiedenen Mitgliedstaaten zu nutzen, sollte für die zuständige ausstellende Behörden nur gelten, wenn die Behörden in ihrem Mitgliedstaat rechtmäßig Nachweise in einem elektronischen Format ausstellen, das einen automatisierten Austausch ermöglicht.

⁽¹⁾ Verordnung (EU) Nr. 1024/2012 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 25. Oktober 2012 über die Verwaltungszusammenarbeit mit Hilfe des Binnenmarkt-Informationssystems und zur Aufhebung der Entscheidung 2008/49/EG der Kommission (IMI-Verordnung) (ABl. L 316 vom 14.11.2012, S. 1).

⁽²⁾ Verordnung (EU) 2016/1191 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 6. Juli 2016 zur Förderung der Freizügigkeit von Bürgern durch die Vereinfachung der Anforderungen an die Vorlage bestimmter öffentlicher Urkunden innerhalb der Europäischen Union und zur Änderung der Verordnung (EU) Nr. 1024/2012, ABl. L 200 vom 26.7.2016, S. 1.

⁽³⁾ 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).

⁽⁴⁾ Verordnung (EU) 2018/1725 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 23. Oktober 2018 zum Schutz natürlicher Personen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten durch die Organe, Einrichtungen und sonstigen Stellen der Union, zum freien Datenverkehr und zur Aufhebung der Verordnung (EG) Nr. 45/2001 und des Beschlusses Nr. 1247/2002/EG (siehe Seite 39 dieses Amtsblatts).

- (45) Jeder grenzüberschreitende Austausch von Nachweisen sollte auf eine geeignete Rechtsgrundlage gestützt sein, wie in den Richtlinien 2005/36/EG, 2006/123/EG, 2014/24/EU oder 2014/25/EU, oder — für die in Anhang II aufgeführten Verfahren — in anderen geltenden Rechtsvorschriften der Union oder der Mitgliedstaaten festgelegt.
- (46) Es ist angemessen, dass diese Verordnung als allgemeine Regel festlegt, dass der grenzüberschreitende automatisierte Austausch von Nachweisen auf ausdrücklichen Wunsch des Nutzers stattfindet. Diese Anforderung sollte allerdings nicht gelten, wenn die einschlägigen Rechtsvorschriften der Union oder der Mitgliedstaaten den automatisierten grenzüberschreitenden Datenaustausch ohne ausdrücklichen Wunsch des Nutzers ermöglichen.
- (47) Die Nutzung des durch diese Verordnung eingeführten technischen Systems sollte weiterhin freiwillig sein, und dem Nutzer sollte es weiterhin freistehen, Nachweise auf anderem Wege als dem vorgesehenen technischen System vorzulegen. Der Nutzer sollte die Möglichkeit haben, die Nachweise vorab einzusehen, und das Recht, sich in Fällen, in denen er nach Voreinsichtnahme in die auszutauschenden Nachweise feststellt, dass die Informationen nicht zutreffend, nicht aktuell oder für das jeweilige Verfahren überflüssig sind, zu entscheiden, nicht mit dem Austausch von Nachweisen fortzufahren. Die Daten, die vorab eingesehen werden, sollten nicht länger als für den technisch notwendigen Zeitraum gespeichert werden.
- (48) Das sichere technische System, das für den Austausch von Nachweisen gemäß der vorliegenden Verordnung eingerichtet werden sollte, sollte den anfordernden zuständigen Behörden die Gewissheit verschaffen, dass die Nachweise von der richtigen ausstellenden Behörde eingereicht wurden. Bevor die zuständige Behörde Informationen annimmt, die ein Nutzer im Rahmen eines Verfahrens bereitgestellt hat, sollte sie — wenn Anlass zu Zweifeln bestehen — die Möglichkeit haben, diese Informationen zu überprüfen und ihre Richtigkeit festzustellen.
- (49) Es gibt eine Reihe von Bausteinen, die grundlegende Kapazitäten bieten, die zur Einrichtung des technischen Systems genutzt werden können, beispielsweise die Bausteine der mit der Verordnung (EU) Nr. 1316/2013 des Europäischen Parlaments und des Rates ⁽¹⁾ eingeführten Fazilität „Connecting Europe“ (CÉF), und die Bausteine zur elektronischen Zustellung (eDelivery) und zur elektronischen Identifizierung (eID), die Teile dieser Fazilität sind. Diese Bausteine bestehen aus technische Spezifikationen, Beispiel-Software und unterstützende Dienste und sollen die Interoperabilität zwischen den bestehenden Systemen der Informations- und Kommunikationstechnologie (IKT) in den verschiedenen Mitgliedstaaten sicherstellen, sodass Bürger, Unternehmen und Behörden überall in der Union Nutzen aus nahtlosen digitalen öffentlichen Diensten ziehen können.
- (50) Das auf Grundlage dieser Verordnung eingeführte technische System sollte neben anderen Systemen bestehen, die Mechanismen für die Zusammenarbeit zwischen Behörden zur Verfügung stellen, etwa das Binnenmarktinformationssystem, ohne andere Systeme, darunter auch das in der Verordnung (EG) Nr. 987/2009 genannte System, die Einheitliche Europäische Eigenerklärung gemäß der Richtlinie 2014/24/EU, der elektronische Austausch von Information der sozialen Sicherheit gemäß der Verordnung (EG) Nr. 987/2009, der Europäische Berufsausweis gemäß der Richtlinie 2005/36/EG, die Verknüpfung nationaler Register und die Vernetzung von Zentral-, Handels- und Gesellschaftsregistern gemäß der Richtlinie (EU) 2017/1132 des Europäischen Parlaments und des Rates ⁽²⁾ und die Vernetzung von Insolvenzregistern gemäß der Verordnung (EU) 2015/848 des Europäischen Parlaments und des Rates ⁽³⁾, zu beeinträchtigen.
- (51) Um einheitliche Bedingungen für die Umsetzung eines technischen Systems zum automatisierten Austausch von Nachweisen zu gewährleisten, sollten der Kommission Durchführungsbefugnisse übertragen werden, aufgrund deren sie insbesondere die technischen und operativen Spezifikationen eines Systems zur Verarbeitung von Anträgen von Nutzern auf den Austausch von Nachweisen und die Übertragung solcher Nachweise sowie Vorschriften, die zur Gewährleistung der Integrität und Vertraulichkeit der Übertragung erforderlich sind, festlegt. Diese Befugnisse sollten gemäß der Verordnung (EU) Nr. 182/2011 des Europäischen Parlaments und des Rates ⁽⁴⁾ ausgeübt werden.
- (52) Im Hinblick auf die Gewährleistung eines hohen Sicherheitsniveaus für die grenzüberschreitende Anwendung des Grundsatzes der einmaligen Erfassung durch das technische System sollte die Kommission beim Erlass von Durchführungsrechtsakten zur Festlegung der Spezifikationen für ein solches technisches System den von europäischen und internationalen Normungsorganisationen und -gremien, insbesondere dem Europäischen Komitee

⁽¹⁾ Verordnung (EU) Nr. 1316/2013 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 11. Dezember 2013 zur Schaffung der Fazilität „Connecting Europe“, zur Änderung der Verordnung (EU) Nr. 913/2010 und zur Aufhebung der Verordnungen (EG) Nr. 680/2007 und (EG) Nr. 67/2010 (ABl. L 348 vom 20.12.2013, S. 129).

⁽²⁾ Richtlinie (EU) 2017/1132 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 14. Juni 2017 über bestimmte Aspekte des Gesellschaftsrechts (ABl. L 169 vom 30.6.2017, S. 46).

⁽³⁾ Verordnung (EU) 2015/848 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 20. Mai 2015 über Insolvenzverfahren (ABl. L 141 vom 5.6.2015, S. 19).

⁽⁴⁾ Verordnung (EU) Nr. 182/2011 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 16. Februar 2011 zur Festlegung der allgemeinen Regeln und Grundsätze, nach denen die Mitgliedstaaten die Wahrnehmung der Durchführungsbefugnisse durch die Kommission kontrollieren (ABl. L 55 vom 28.2.2011, S. 13).

für Normung (CEN), dem Europäischen Institut für Telekommunikationsnormen (ETSI), der Internationalen Organisation für Normung (ISO) und der Internationalen Fernmeldeunion (ITU), festgelegten Normen und technischen Spezifikationen sowie den Sicherheitsstandards gemäß Artikel 32 der Verordnung (EU) 2016/679 und Artikel 22 der Verordnung (EU) 2018/1725 umfassend Rechnung tragen.

- (53) Die Kommission sollte den Europäischen Datenschutzbeauftragten konsultieren, wenn das erforderlich ist, um die Entwicklung, die Verfügbarkeit, die Wartung, die Überwachung, die Kontrolle und das Sicherheitsmanagement der Teile des technischen Systems, für die Kommission zuständig ist, sicherzustellen.
- (54) Die zuständigen Behörden und die Kommission sollten sicherstellen, dass die Informationen, Verfahren und Dienste für die sie verantwortlich sind den Sicherheitskriterien entsprechen. Die gemäß dieser Verordnung bestellten nationalen Koordinatoren und die Kommission sollten die Einhaltung der Qualitäts- und Sicherheitskriterien auf nationaler Ebene und auf Unionsebene in regelmäßigen Abständen überprüfen und auftretende Probleme angehen. Die nationalen Koordinatoren sollten die Kommission darüber hinaus bei der Überwachung des Funktionierens des technischen Systems, das den grenzüberschreitenden Austausch von Nachweisen ermöglicht, unterstützen. Die vorliegende Verordnung sollte der Kommission verschiedene Mittel an die Hand geben, um einer möglichen Verschlechterung der Qualität der über das Zugangstor angebotenen Dienste entgegenzuwirken; je nachdem, wie schwerwiegend und dauerhaft eine solche Verschlechterung ist, würde auch die Koordinierungsgruppe gegebenenfalls für das Zugangstor mit einbezogen werden. Die Kommission trägt dennoch die Gesamtverantwortung dafür, zu überwachen, dass die Bestimmungen der vorliegenden Verordnung eingehalten werden.
- (55) In der vorliegenden Verordnung sollten die Hauptfunktionen der technischen Instrumente spezifiziert werden, die die Funktionsweise des Zugangstors unterstützen, insbesondere die gemeinsame Nutzerschnittstelle, die Link-Ablage und die gemeinsame Suchmaschine für Hilfsdienste. Die gemeinsame Nutzerschnittstelle sollte sicherstellen, dass Nutzer auf Websites auf nationaler Ebene und auf Unionsebene problemlos Informationen, Verfahren und Hilfs- und Problemlösungsdienste finden können. Die Mitgliedstaaten und die Kommission sollten sich bemühen, Links zu einer einzigen Quelle der für das Zugangstor erforderlichen Informationen bereitzustellen, um Verwirrung unter den Nutzern aufgrund von unterschiedlichen oder sich ganz oder teilweise überschneidenden Quellen derselben Informationen zu vermeiden. Das sollte nicht die Möglichkeit ausschließen, eine Verknüpfung per Link mit den entsprechenden Informationen, die von lokalen oder regionalen zuständigen Behörden in Bezug auf verschiedene geografische Gebiete bereitzustellen. Es sollte auch nicht die Doppelerfassung von Informationen verhindern, wenn diese unvermeidbar oder gewünscht ist, zum Beispiel wenn Unionsrechte, -pflichten und -vorschriften auf nationalen Internetseiten zur Verbesserung der Benutzerfreundlichkeit wiederholt oder beschrieben werden. Um menschliches Eingreifen in die Aktualisierung der Links, die von der gemeinsamen Nutzerschnittstelle genutzt werden, so gering wie möglich zu halten, sollte eine direkte Verbindung zwischen den einschlägigen technischen Systemen der Mitgliedstaaten und der Linkablage eingerichtet werden, soweit das technisch möglich ist. Die gemeinsamen IKT-Unterstützungsinstrumente könnten das gemeinsame Datenmodell CPSV (Core Public Services Vocabulary, Grundwortschatz für öffentliche Dienste) verwenden, um die Interoperabilität mit den Katalogen und der Semantik des nationalen Dienstes zu erleichtern. Die Mitgliedstaaten sollten darin bestärkt werden, das CPSV zu nutzen, es steht ihnen aber frei, zu Lösungen auf nationaler Ebene zu greifen. Die in der Linkablage erfassten Informationen sollten in einem offenen, gängigem und maschinenlesbaren Datenformat öffentlich zugänglich gemacht werden, beispielsweise durch Anwendungsprogrammierschnittstellen (API), um ihre Wiederverwendung zu ermöglichen.
- (56) Mit dem Suchwerkzeug der gemeinsamen Nutzerschnittstelle sollten die Nutzer die Informationen finden können, die sie benötigen, sei es auf Internetseiten auf Unionsebene oder auf nationaler Ebene. Sie wird Nutzer auch insofern zu nützlichen Informationen führen, als sie das Verlinken bestehender und einander ergänzender Websites oder Webseiten, ihre bestmögliche Straffung und Bündelung und das Setzen von Links zwischen Webseiten und Websites auf Unionsebene und auf nationaler Ebene für den Zugang zu Online-Diensten und Online-Informationen unterstützt.
- (57) In dieser Verordnung sollten auch konkrete Qualitätsanforderungen an die gemeinsame Nutzerschnittstelle festgelegt werden. Die Kommission sollte dafür sorgen, dass die gemeinsame Nutzerschnittstelle diesen Anforderungen genügt und die Nutzerschnittstelle sollte insbesondere online über verschiedene Kanäle verfügbar sowie zugänglich und leicht zu bedienen sein.
- (58) Um einheitliche Bedingungen für die Umsetzung der technischen Lösungen zur Unterstützung des Zugangstors zu gewährleisten, sollten der Kommission Durchführungsbefugnisse übertragen werden, aufgrund derer sie gegebenenfalls die geltenden Normen und Anforderungen an die Interoperabilität zur Erleichterung der Auffindbarkeit von Informationen zu Vorschriften und Pflichten, zu Verfahren und zu Hilfs- und Problemlösungsdiensten unter der Verantwortung der Mitgliedstaaten und der Kommission im Einzelnen festlegt. Diese Befugnisse sollten nach Maßgabe der Verordnung (EU) Nr. 182/2011 ausgeübt werden.
- (59) In der vorliegenden Verordnung sollten auch die Zuständigkeiten für die Entwicklung, Verfügbarkeit, Wartung und Sicherheit der IKT-Anwendungen zur Unterstützung des Zugangstors klar zwischen der Kommission und den Mitgliedstaaten aufgeteilt werden. Im Rahmen der Wartungsaufgaben sollten die Kommission und die Mitgliedstaaten regelmäßig prüfen, ob diese IKT-Anwendungen reibungslos funktionieren.

- (60) Um das Potenzial der verschiedenen Informationsbereiche voll auszuschöpfen, müssen die Verfahren und Hilfs- und Problemlösungsdienste, die über das Zugangstor verfügbar gemacht werden sollen, sowie das Wissen der Zielgruppen um deren Existenz und Funktionsweise drastisch verbessert werden. Durch die Verfügbarkeit der Dienste über das Zugangstor dürfte es für die Nutzer deutlich einfacher werden, die von ihnen benötigten Informationen, Verfahren und Hilfs- und Problemlösungsdienste zu finden, die sie auch dann benötigen, wenn sie mit ihnen nicht vertraut sind. Außerdem bedarf es einer koordinierten Werbung, um zu gewährleisten, dass Bürger und Unternehmen überall in der Union von dem Zugangstor und den damit verbundenen Vorteilen erfahren. Derartige Öffentlichkeitsarbeit sollte die Optimierung der Suchmaschinen und andere Online-Sensibilisierungsmaßnahmen umfassen, da sie am kostenwirksamsten sind und das Potenzial haben, die größtmögliche Zielgruppe zu erreichen. Um größtmögliche Effizienz zu erzielen, sollten diese Werbeaktionen im Rahmen der Koordinierungsgruppe für das Zugangstor vorgenommen werden und die Mitgliedstaaten ihre Werbung derart anpassen, dass in allen einschlägigen Zusammenhängen auf eine gemeinsame Marke Bezug genommen wird und die Möglichkeit für eine Markenpartnerschaft zwischen dem Zugangstor und den nationalen Initiativen besteht.
- (61) Alle Organe, Einrichtungen und sonstigen Stellen der Union sollten dazu angehalten werden, das Zugangstor zu fördern, indem sie auf allen einschlägigen Websites, für die sie jeweils verantwortlich sind, sein Logo und Links zum Zugangstor anführen.
- (62) Der Name, unter dem das Zugangstor in der Öffentlichkeit vorgestellt und bekannt gemacht werden soll, lautet „Your Europe“. Die gemeinsame Nutzerschnittstelle sollte insbesondere auf einschlägigen Internetseiten der Union und der Mitgliedstaaten prominent platziert und leicht zu finden sein. Das Logo des Zugangstors sollte auf den einschlägigen Websites der Union und der Mitgliedstaaten abgebildet werden.
- (63) Um angemessene Informationen zu erhalten, anhand derer die Leistungsfähigkeit des Zugangstors gemessen und verbessert werden kann, sollten die zuständigen Behörden und die Kommission mit der vorliegenden Verordnung zur Erhebung und Analyse von Daten zur Nutzung der verschiedenen über das Zugangstor verfügbaren Informationsbereiche, Verfahren und Dienste verpflichtet werden. Die Erhebung statistischer Nutzerdaten, etwa Daten über die Anzahl der Besuche bestimmter Internetseiten, die Anzahl der Nutzer in einem Mitgliedstaat im Vergleich mit der Anzahl der Nutzern aus anderen Mitgliedstaaten, eingegebene Suchbegriffe, am häufigsten besuchte Internetseiten, Referral-Websites oder die Anzahl, den Ursprung und den Gegenstand von Hilfeersuchen, sollte die Funktionsweise des Zugangstors verbessern, indem sie die Ermittlung der Zielgruppe, die Entwicklung von Öffentlichkeitsarbeit und die Verbesserung der Qualität der angebotenen Dienste unterstützt. Bei der Erhebung solcher Daten sollte dem jährlichen von der Kommission durchgeführten eGovernment-Benchmarking Rechnung getragen werden, um Doppelarbeit zu vermeiden.
- (64) Zur Gewährleistung einheitlicher Bedingungen für die Durchführung dieser Verordnung sollten der Kommission Durchführungsbefugnisse übertragen werden., damit sie einheitliche Regeln für die Methode zur Erhebung und die Methode zum Austausch statistischer Nutzerdaten festlegen kann. Diese Befugnisse sollten nach Maßgabe der Verordnung (EU) Nr. 182/2011 ausgeübt werden.
- (65) Die Qualität des Zugangstors hängt von der Qualität der über das Zugangstor angebotenen Dienste der Union und der Mitgliedstaaten ab. Daher sollte die Qualität der über das Zugangstor verfügbaren Informationen, Verfahren, Hilfs- und Problemlösungsdienste auch regelmäßig überprüft werden, anhand eines Instruments für Rückmeldungen der Nutzer, durch das die Nutzer um eine Beurteilung bzw. Rückmeldung bezüglich der Abdeckung und Qualität der von ihnen in Anspruch genommenen Informationen, Verfahren, oder Hilfs- und Problemlösungsdienste ersucht werden. Diese Rückmeldungen sollten in einem gemeinsamen Instrument zusammengetragen, zu dem die Kommission, die zuständigen Behörden und die nationalen Koordinatoren Zugang haben sollten. Der Kommission sollten Durchführungsbefugnisse übertragen werden, damit sie einheitliche Bedingungen für die Durchführung der vorliegenden Verordnung in Bezug auf die gemeinsamen Funktionen der Instrumente für Rückmeldungen der Nutzer und die genauen Vereinbarungen zur Erhebung und gemeinsamen Nutzung der Nutzerrückmeldungen gewährleisten kann. Diese Befugnisse sollten nach Maßgabe der Verordnung (EU) Nr. 182/2011 ausgeübt werden. Die Kommission sollte online anonymisierte Gesamtübersichten über die Probleme, wesentliche Nutzerstatistiken und die wichtigsten Rückmeldungen der Nutzer veröffentlichen, die gemäß dieser Verordnung eingeholt wurden.
- (66) Außerdem sollte das Zugangstor ein Rückmeldeinstrument beinhalten, das Nutzer in die Lage versetzt, etwaige Probleme und Schwierigkeiten, auf die sie bei der Wahrnehmung ihrer Binnenmarktrechte gestoßen sind, freiwillig und anonym zu melden. Dieses Instrument ist lediglich als Ergänzung zu den Mechanismen zur Bearbeitung von Beschwerden zu verstehen, da Nutzer keine personalisierte Antwort erhalten können. Die eingegangenen Rückmeldungen sollten mit aggregierten Informationen der Hilfs- und Problemlösungsdienste über die von ihnen bearbeiteten Fälle kombiniert werden, um einen Überblick darüber zu erstellen, wie der Binnenmarkt von den Nutzern wahrgenommen wird, und um Problembereiche zu ermitteln, in denen sich durch mögliche künftige Maßnahmen das Funktionieren des Binnenmarkts verbessern ließe. Dieser Überblick sollte mit bestehenden Berichterstattungsinstrumenten, wie zum Beispiel dem Binnenmarktanzeiger, verlinkt werden.

- (67) Das Recht der Mitgliedstaaten, darüber zu entscheiden, wer die Rolle des nationalen Koordinators übernehmen sollte, sollte von dieser Verordnung unberührt sein. Die Mitgliedstaaten sollten in der Lage sein, die Funktionen und Zuständigkeiten ihrer nationalen Koordinatoren im Zusammenhang mit dem Zugangstor an ihre internen Verwaltungsstrukturen anzupassen. Die Mitgliedstaaten sollten in der Lage sein, zusätzliche nationale Koordinatoren zu ernennen, die die Aufgaben im Rahmen dieser Verordnung allein oder gemeinsam mit anderen, mit Verantwortung für einen Verwaltungsbereich oder eine geografische Region oder nach Maßgabe anderer Kriterien wahrnehmen. Die Mitgliedstaaten sollten die Kommission über den Namen des von ihnen für die Kontakte mit der Kommission ernannten nationalen Koordinators informieren.
- (68) Die Koordinierungsgruppe des Zugangstors soll aus nationalen Koordinatoren unter dem Vorsitz der Kommission eingerichtet werden, um die Anwendung der vorliegenden Verordnung zu erleichtern, indem insbesondere — wie in der vorliegenden Verordnung gefordert — bewährte Verfahren ausgetauscht und gemeinsam auf die einheitlichere Darstellung der Informationen hingearbeitet wird. Die Arbeit dieser Koordinierungsgruppe des Zugangstors sollte den Zielsetzungen im jährlichen Arbeitsprogramm, das ihr die Kommission zur Prüfung vorlegen sollte, Rechnung tragen. Das jährliche Arbeitsprogramm sollte in Form von Leitfäden oder Empfehlungen, die für die Mitgliedstaaten nicht verbindlich sind, erstellt werden. Auf Ersuchen des Europäischen Parlaments kann die Kommission beschließen, das Parlament einzuladen, Experten zu den Sitzungen der Koordinierungsgruppe zu entsenden.
- (69) In der vorliegenden Verordnung sollte geklärt werden, welche Teile des Zugangstors aus dem Unionshaushalt finanziert werden sollen und welche Teile in den Zuständigkeitsbereich der Mitgliedstaaten fallen. Die Kommission sollte die Mitgliedstaaten dabei unterstützen, festzustellen, welche IKT-Bausteine wiederverwendbar sind und welche Finanzmittel auf Unionsebene im Rahmen von Fonds und Programmen zur Verfügung stehen, die zur Deckung der Kosten für die auf nationaler Ebene zur Einhaltung dieser Verordnung erforderlichen Anpassungen und Entwicklungen im IKT-Bereich beitragen können. Die für die Durchführung dieser Verordnung erforderliche Mittelausstattung sollte mit dem geltenden mehrjährigen Finanzrahmen vereinbar sein.
- (70) Die Mitgliedstaaten werden darin bestärkt, auf zwischenstaatlicher Ebene ein höheres Maß an Koordinierung, Austausch und Zusammenarbeit zu erreichen, um ihre strategischen, operativen sowie forschungs- und entwicklungsbezogenen Kapazitäten im Bereich der Cybersicherheit zu erhöhen, insbesondere indem sie die in der Richtlinie (EU) 2016/1148 des Europäischen Parlaments und des Rates (NIS) ⁽¹⁾ genannte Sicherheit von Netz- und Informationssystemen umsetzen, und um die Sicherheit und Widerstandskraft ihrer öffentlichen Verwaltung und Dienste zu stärken. Die Mitgliedstaaten werden darin bestärkt, die Sicherheit der Transaktionen zu erhöhen und ein ausreichendes Maß an Vertrauen in elektronische Mittel sicherzustellen, indem sie den eIDAS-Rahmen gemäß Verordnung (EU) Nr. 910/2014 und insbesondere angemessene Sicherheitsniveaus umsetzen. Die Mitgliedstaaten können gemäß dem Unionsrecht Maßnahmen zum Schutz der Cybersicherheit und zur Verhütung von Identitätsbetrug oder anderen Formen von Betrug ergreifen.
- (71) Wenn die in der vorliegenden Verordnung vorgesehene Anwendung die Verarbeitung personenbezogener Daten umfasst, sollte sie in Übereinstimmung mit den Rechtsvorschriften der Union über den Schutz personenbezogener Daten insbesondere Verordnung (EU) 2016/679 und Verordnung (EU) 2018/1725 erfolgen. Die Richtlinie (EU) 2016/680 des Europäischen Parlaments und des Rates ⁽²⁾ sollte auch im Rahmen dieser Verordnung Anwendung finden. Wie in der Verordnung (EU) 2016/679 vorgesehen, können die Mitgliedstaaten zusätzliche Bedingungen, einschließlich Beschränkungen, hinsichtlich der Verarbeitung von Gesundheitsdaten aufrechterhalten oder einführen, und sie können spezifischere Vorschriften über die Verarbeitung personenbezogener Daten von Beschäftigten im Beschäftigungskontext vorsehen.
- (72) Diese Verordnung sollte die Straffung der Verwaltungsregelungen für die vom Zugangstor abgedeckten Dienste fördern und erleichtern. Zu diesem Zweck sollte die Kommission die bestehenden Verwaltungsregelungen in enger Zusammenarbeit mit den Mitgliedstaaten überprüfen und gegebenenfalls anpassen, um Überschneidungen und Ineffizienz zu vermeiden.
- (73) Das Ziel dieser Verordnung besteht darin, sicherzustellen, dass Nutzer, die in anderen Mitgliedstaaten tätig sind, Online-Zugang zu umfassenden, verlässlichen, barrierefreien und verständlichen Informationen der Union und der Mitgliedstaaten über Rechte, Pflichten und Vorschriften, zu Online-Verfahren, die vollständig grenzüberschreitend abgeschlossen werden können, sowie zu Hilfs- oder Problemlösungsdiensten haben. Da dieses Ziel von den Mitgliedstaaten nicht ausreichend verwirklicht werden kann und sich aufgrund ihres Umfangs und ihrer Wirkungen auf Unionsebene besser zu verwirklichen ist, kann die Union im Einklang mit dem in Artikel 5 des Vertrags über die Europäische Union niedergelegten Subsidiaritätsgrundsatz tätig werden. Entsprechend dem in demselben Artikel genannten Grundsatz der Verhältnismäßigkeit geht die vorliegende Verordnung nicht über das für die Verwirklichung dieses Ziels erforderliche Maß hinaus.

⁽¹⁾ Richtlinie (EU) 2016/1148 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 6. Juli 2016 über Maßnahmen zur Gewährleistung eines hohen gemeinsamen Sicherheitsniveaus von Netz- und Informationssystemen in der Union (ABl. L 194 vom 19.7.2016, S. 1).

⁽²⁾ Richtlinie (EU) 2016/680 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 27. April 2016 zum Schutz natürlicher Personen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten durch die zuständigen Behörden zum Zwecke der Verhütung, Ermittlung, Aufdeckung oder Verfolgung von Straftaten oder der Strafvollstreckung sowie zum freien Datenverkehr und zur Aufhebung des Rahmenbeschlusses 2008/977/JI des Rates (ABl. L 119 vom 4.5.2016, S. 89).

- (74) Damit die Mitgliedstaaten und die Kommission die erforderlichen Instrumente zur Durchführung der vorliegenden Verordnung entwickeln und umsetzen können, sollten bestimmte Vorschriften erst zwei Jahre nach Inkrafttreten der vorliegenden Verordnung Anwendung finden. Den städtischen Behörden sollte bis zu vier Jahre Zeit nach Inkrafttreten dieser Verordnung gegeben werden, um Informationen über Vorschriften, Verfahren und Hilfs- und Problemlösungsdienste in ihrem Zuständigkeitsbereich zur Verfügung zu stellen. Die Bestimmungen dieser Verordnung über die Verfahren, die vollständig online bereitzustellen sind, sowie über den grenzüberschreitenden Zugang zu Online-Verfahren und das technische System für den grenzüberschreitenden automatisierten Austausch von Nachweisen gemäß dem Grundsatz der einmaligen Erfassung sollten spätestens fünf Jahre nach Inkrafttreten dieser Verordnung umgesetzt werden.
- (75) Die vorliegende Verordnung steht im Einklang mit den Grundrechten und Grundsätzen, die insbesondere mit der Charta der Grundrechte der Europäischen Union anerkannt wurden, und sollte unter Wahrung dieser Rechte und Grundsätze durchgeführt werden.
- (76) Der Europäische Datenschutzbeauftragte wurde gemäß Artikel 28 Absatz 2 der Verordnung (EG) Nr. 45/2001 des Europäischen Parlaments und des Rates⁽¹⁾ angehört und hat am 1. August 2017 eine Stellungnahme abgegeben⁽²⁾ —

HABEN FOLGENDE VERORDNUNG ERLASSEN:

KAPITEL I

ALLGEMEINE BESTIMMUNGEN

Artikel 1

Gegenstand

- (1) Mit dieser Verordnung werden Vorschriften festgelegt für
- die Einrichtung und den Betrieb eines einheitlichen digitalen Zugangstors, um Bürgern und Unternehmen einfachen Zugang zu hochwertigen Informationen, effizienten Verfahren und wirksamen Hilfs- und Problemlösungsdiensten im Zusammenhang mit Unions- und nationalen Vorschriften für Bürger und Unternehmen, die ihre Rechte aus dem Unionsrecht im Bereich Binnenmarkt im Sinne von Artikel 26 Absatz 2 AEUV ausüben oder ausüben wollen, zu verschaffen;
 - die Inanspruchnahme von Verfahren durch grenzüberschreitende Nutzer und die Umsetzung des Grundsatzes der einmaligen Erfassung bei den in Anhang II dieser Verordnung aufgeführten Verfahren und den in den Richtlinien 2005/36/EG, 2006/123/EG, 2014/24/EU und 2014/25/EU vorgesehenen Verfahren;
 - die Berichterstattung über Hindernisse auf dem Binnenmarkt, beruhend auf der Einholung von Rückmeldungen der Nutzer und der Erhebung von Statistiken bei den Diensten, die von dem Zugangstor abgedeckt werden.
- (2) Widerspricht diese Verordnung einer Bestimmung eines anderen Rechtsaktes der Union, der bestimmte Aspekte des Gegenstands dieser Verordnung regelt, so hat die Bestimmung des anderen Rechtsaktes der Union Vorrang.
- (3) Diese Verordnung berührt nicht den Inhalt der Verfahren, die auf der Ebene der Union oder auf nationaler Ebene in irgendeinem der unter diese Verordnung fallenden Bereiche festgelegt sind, oder die Rechte, die im Rahmen dieser Verfahren gewährt werden. Ferner berührt diese Verordnung keine Maßnahmen, die gemäß dem Unionsrecht zur Gewährleistung der Cybersicherheit und zur Verhinderung von missbräuchlichem Verhalten ergriffen werden.

⁽¹⁾ Verordnung (EG) Nr. 45/2001 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 18. Dezember 2000 zum Schutz natürlicher Personen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten durch die Organe und Einrichtungen der Gemeinschaft und zum freien Datenverkehr (ABl. L 8 vom 12.1.2001, S. 1).

⁽²⁾ ABl. C 340 vom 11.10.2017, S. 6.

*Artikel 2***Einrichtung des einheitlichen digitalen Zugangstors**

- (1) Die Kommission und die Mitgliedstaaten richten gemäß dieser Verordnung ein einheitliches digitales Zugangstor (im Folgenden „Zugangstor“) ein. Das Zugangstor besteht aus einer von der Kommission verwalteten gemeinsamen Nutzerschnittstelle (im Folgenden „gemeinsame Nutzerschnittstelle“), die in das Portal „Ihr Europa“ integriert wird und Zugang zu einschlägigen Unions- und nationalen Websites bietet.
- (2) Das Zugangstor ermöglicht den Zugang zu:
- Informationen über Rechte, Pflichten und Vorschriften nach dem Unionsrecht und nach nationalem Recht, die für Bürger und Unternehmen gelten, die ihre Rechte aus dem Unionsrecht im Bereich Binnenmarkt in den in Anhang I angegebenen Bereichen ausüben oder ausüben wollen;
 - Informationen über Online- und Offline-Verfahren und Links zu Online-Verfahren, einschließlich der Verfahren im Sinne des Anhangs II, auf der Ebene der Union oder auf nationaler Ebene, um die Bürger in die Lage zu versetzen, die Rechte im Zusammenhang mit dem Binnenmarkt in den in Anhang I angegebenen Bereichen, wahrzunehmen und die entsprechenden Pflichten und Vorschriften einzuhalten;
 - Informationen über und Links zu den in Anhang III aufgeführten oder in Artikel 7 genannten Hilfs- und Problemlösungsdiensten, und an die Bürger und Unternehmen sich bei Fragen oder Problemen im Zusammenhang mit ihren Rechten, Pflichten, Vorschriften oder den in Buchstabe a oder b des vorliegenden Absatzes genannten Verfahren wenden können.
- (3) Die gemeinsame Nutzerschnittstelle ist in allen Amtssprachen der Union zugänglich.

*Artikel 3***Begriffsbestimmungen**

Für die Zwecke dieser Verordnung bezeichnet der Ausdruck:

- „Nutzer“ einen Bürger der Union, eine natürliche Person, die in einem Mitgliedstaat ansässig ist oder eine juristische Person mit Sitz in einem Mitgliedstaat, der bzw. die über das Zugangstor auf die in Artikel 2 Absatz 2 genannten Informationen, Verfahren oder Hilfs- oder Problemlösungsdienste zugreift;
- „grenzüberschreitender“ Nutzer einen Nutzer, der sich in einer Situation befindet, die nicht in jeder Hinsicht auf einen einzigen Mitgliedstaat begrenzt ist;
- „Verfahren“ eine Abfolge von Maßnahmen, die die Nutzer ergreifen müssen, um den Anforderungen zu entsprechen oder einen Beschluss einer zuständigen Behörde zu erwirken, um ihre Rechte nach Artikel 2 Absatz 2 Buchstabe a ausüben zu können;
- „zuständige Behörde“ jede Stelle oder Behörde eines Mitgliedstaats auf nationaler, regionaler oder lokaler Ebene mit bestimmten Zuständigkeiten für die unter diese Verordnung fallenden Informationen, Verfahren, Hilfs- und Problemlösungsdienste;
- „Nachweis“ alle Unterlagen oder Daten, einschließlich Text- oder Ton-, Bild- oder audiovisuellen Aufzeichnungen, unabhängig vom verwendeten Medium, die von einer zuständigen Behörde verlangt werden, um Sachverhalte oder die Einhaltung der in Artikel 2 Absatz 2 Buchstabe b genannten Verfahrensvorschriften nachzuweisen.

KAPITEL II

ZUGANGSTOR-DIENSTE*Artikel 4***Zugang zu Informationen**

- (1) Die Mitgliedstaaten stellen sicher, dass die Nutzer auf ihren nationalen Internetseiten über einen einfachen Online-Zugang zu folgenden Informationen verfügen:
- Informationen über die in Artikel 2 Absatz 2 Buchstabe a genannten Rechte, Pflichten und Vorschriften, die aus dem nationalen Recht abgeleitet sind;

- b) Informationen über die in Artikel 2 Absatz 2 Buchstabe b genannten, auf nationaler Ebene eingerichteten Verfahren;
- c) Informationen über die in Artikel 2 Absatz 2 Buchstabe c genannten, auf nationaler Ebene bereitgestellten Hilfs- und Problemlösungsdienste.

(2) Die Kommission stellt sicher, dass die Nutzer durch das Portal „Ihr Europa“ einen einfachen Online-Zugang zu folgenden Informationen verfügen:

- a) Informationen über die in Artikel 2 Absatz 2 Buchstabe a genannten Rechte, Pflichten und Vorschriften, die aus dem Unionsrecht abgeleitet sind;
- b) Informationen über die in Artikel 2 Absatz 2 Buchstabe b genannten, auf Unionsebene eingerichteten Verfahren;
- c) Informationen über die in Artikel 2 Absatz 2 Buchstabe c genannten, auf Unionsebene bereitgestellten Hilfs- und Problemlösungsdienste.

Artikel 5

Zugang zu Informationen, die nicht in Anhang I enthalten sind

(1) Die Mitgliedstaaten und die Kommission können Links zu Informationen bereitstellen, die nicht in Anhang I aufgeführt sind und die von den zuständigen Behörden, der Kommission oder den Einrichtungen und sonstigen Stellen der Union angeboten werden, sofern diese Informationen in den Wirkungsbereich des Portals gemäß Artikel 1 Absatz 1 Buchstabe a fallen und den Qualitätsanforderungen des Artikels 9 entsprechen.

(2) Die Links zu den Informationen gemäß Absatz 1 des vorliegenden Artikels werden gemäß Artikel 19 Absätze 2 und 3 bereitgestellt.

(3) Bevor die Kommission die Links aktiviert prüft sie, ob die Bedingungen des Absatzes 1 erfüllt sind, und konsultiert die Koordinierungsgruppe für das Zugangstor.

Artikel 6

Verfahren, die vollständig online bereitzustellen sind

(1) Jeder Mitgliedstaat stellt sicher, dass die Nutzer vollständigen Online-Zugang zu allen in Anhang II aufgeführten Verfahren haben und diese vollständig online abwickeln können, sofern das jeweilige Verfahren in dem betreffenden Mitgliedstaat eingerichtet worden ist.

(2) Die in Absatz 1 genannten Verfahren gelten als vollständig online abzuwickeln, wenn

- a) die Identifizierung der Nutzer, die Bereitstellung von Informationen und die Vorlage von Nachweisen, die Signierung und die endgültige Einreichung elektronisch aus der Ferne, sie über einen Dienstkanal erfolgen können, der die Nutzer in die Lage versetzt, die Anforderungen im Zusammenhang mit dem Verfahren in nutzerfreundlicher und strukturierter Weise zu erfüllen;
- b) die Nutzer eine automatische Empfangsbestätigung erhalten, es sei denn, das Ergebnis des Verfahrens wird sofort übermittelt,
- c) das Ergebnis des Verfahrens elektronisch oder — soweit zur Einhaltung geltender Vorschriften des Rechts der Union oder des nationalen Rechts erforderlich — physisch übermittelt wird, und
- d) die Nutzer eine elektronische Benachrichtigung über den Abschluss des Verfahrens erhalten.

(3) Wenn der angestrebte Zweck in begründeten Ausnahmefällen aus übergeordneten Gründen des öffentlichen Interesses in den Bereichen öffentliche Sicherheit, öffentliche Gesundheit oder Bekämpfung missbräuchlichen Verhaltens, nicht vollständig online erreicht werden kann, können die Mitgliedstaaten verlangen, dass der Nutzer für einzelne Verfahrensschritte persönlich bei der zuständigen Behörde vorstellig wird. In solchen Ausnahmefällen beschränken die Mitgliedstaaten diese physische Anwesenheit auf das unbedingt notwendige objektiv gerechtfertigte Maß und stellen sicher, dass andere Verfahrensschritte vollständig online abgewickelt werden können. Die Mitgliedstaaten stellen auch sicher, dass diese Anforderungen der physischen Anwesenheit nicht zu einer Diskriminierung grenzüberschreitender Nutzer führen.

(4) Die Mitgliedstaaten übermitteln und erläutern in einer gemeinsamen, der Kommission und den anderen Mitgliedstaaten zugänglichen Ablage die Gründe, aus denen, und die Umstände unter denen die physische Anwesenheit für die in Absatz 3 genannten Verfahrensschritte erforderlich sein könnte sowie die Gründe, aus denen, und die Umstände unter denen eine physische Übermittlung gemäß Absatz 2 Buchstabe c erforderlich ist.

(5) Dieser Artikel hindert die Mitgliedstaaten nicht daran, Nutzern die zusätzliche Möglichkeit zu bieten, auf die in Artikel 2 Absatz 2 Buchstabe b genannten Verfahren anders als online zuzugreifen und diese anders als online abzuwickeln, oder Nutzer direkt zu kontaktieren.

Artikel 7

Zugang zu Hilfs- und Problemlösungsdiensten

(1) Die Mitgliedstaaten und die Kommission stellen sicher, dass die Nutzer, einschließlich der grenzüberschreitenden Nutzer, online über verschiedene Kanäle leicht auf die in Artikel 2 Absatz 2 Buchstabe c genannten Hilfs- und Problemlösungsdienste zugreifen können.

(2) Die in Artikel 28 genannten nationalen Koordinatoren und die Kommission können gemäß Artikel 19 Absätze 2 und 3 Links zu Hilfs- und Problemlösungsdiensten bereitstellen, die von zuständigen Behörden, der Kommission oder von Einrichtungen und sonstigen Stellen der Union angeboten werden -und nicht in Anhang III aufgeführt sind, wenn diese Dienste den Qualitätsanforderungen der Artikel 11 und 16 entsprechen.

(3) Falls zur Erfüllung des Nutzerbedarfs erforderlich, kann der nationale Koordinator der Kommission vorschlagen, dass Links zu Hilfs- oder Problemlösungsdiensten, die von privaten oder halböffentlichen Einrichtungen bereitgestellt werden, in das Zugangstor einbezogen werden, sofern diese Dienste folgenden Anforderungen entsprechen:

- a) sie bieten Informationen oder Hilfestellung in den Bereichen und für die Zwecke, die Gegenstand der vorliegenden Verordnung sind, und ergänzen die bereits in das Zugangstor einbezogenen Dienste;
- b) sie werden kostenlos oder zu einem für Kleinunternehmen, gemeinnützige Organisationen und Bürger erschwinglichen Preis angeboten; und
- c) sie entsprechen den Anforderungen der Artikel 8, 11 und 16.

(4) Hat der nationale Koordinator die Einbeziehung eines Links gemäß Absatz 3 des vorliegenden Artikels vorgeschlagen und einen solchen Link gemäß Artikel 19 Absatz 3 bereitgestellt, so prüft die Kommission, ob die Bedingungen des Absatzes 3 des vorliegenden Artikels von dem zu verlinkenden Dienst erfüllt werden, und wenn das zutrifft, aktiviert sie den Link.

Stellt die Kommission fest, dass die in Absatz 3 genannten Bedingungen von dem zu verlinkenden Dienst nicht erfüllt werden, unterrichtet sie den nationalen Koordinator über die Gründe für die Nichtaktivierung des Links.

Artikel 8

Qualitätsanforderungen an die Webzugänglichkeit

Die Kommission macht diejenigen ihrer Websites und Webseiten, über die sie Zugang zu den Informationen nach Artikel 4 Absatz 2 und zu den Hilfs- und Problemlösungsdiensten nach Artikel 7 gewährt, besser zugänglich, indem sie diese wahrnehmbar, bedienbar, verständlich und robust gestaltet.

KAPITEL III
QUALITÄTSANFORDERUNGEN

ABSCHNITT 1

**Qualitätsanforderungen im Zusammenhang mit Informationen über Rechte, Pflichten und Vorschriften, über Verfahren
und über Hilfs- und Problemlösungsdienste**

Artikel 9

Qualität von Informationen über Rechte, Pflichten und Vorschriften

(1) Sind die Mitgliedstaaten und die Kommission gemäß Artikel 4 für die Gewährleistung des Zugangs zu Informationen nach Artikel 2 Absatz 2 Buchstabe a zuständig, so stellen sie sicher, dass diese Informationen folgenden Anforderungen genügen:

- a) Sie müssen nutzerfreundlich sein, damit die Nutzer die Informationen leicht finden und verstehen können und in der Lage sind zu erkennen, welche Informationen für ihre jeweilige Situation relevant sind;
- b) Sie müssen genau und umfassend genug sein, um die Informationen abzudecken, die die Nutzer haben müssen, um ihre Rechte unter vollständiger Einhaltung der geltenden Vorschriften und Pflichten auszuüben;
- c) gegebenenfalls enthalten sie Verweise auf bzw. Links zu Rechtsvorschriften, technischen Spezifikationen und Leitfäden;
- d) sie enthalten die Bezeichnung der zuständigen Behörde oder Stelle, die für den Inhalt der Informationen verantwortlich ist;
- e) sie enthalten die Kontaktangaben von allen relevanten Hilfs- oder Problemlösungsdiensten, wie z. B. eine Telefonnummer, eine E-Mail-Adresse, ein Online-Kontaktformular oder andere häufig verwendete elektronische Kommunikationsmittel, das für die Art des angebotenen Dienstes und die Zielgruppe dieses Dienstes am besten geeignet ist;
- f) sie enthalten das Datum der letzten Aktualisierung der Informationen, falls vorhanden, oder wenn die Informationen nicht aktualisiert wurden, das Veröffentlichungsdatum der Informationen;
- g) sie sind gut strukturiert und so dargestellt, dass die Nutzer die benötigten Informationen schnell finden können;
- h) sie sind auf dem neuesten Stand; und
- i) sie sind in klarer und verständlicher Sprache abgefasst, die dem Bedarf der potenziellen Nutzer angepasst ist.

(2) Die Mitgliedstaaten stellen die in Absatz 1 des vorliegenden Artikels genannten Informationen gemäß Artikel 12 in einer Amtssprache der Union zur Verfügung, die von der größtmöglichen Anzahl grenzüberschreitender Nutzer weitgehend verstanden wird.

Artikel 10

Qualität der Informationen über Verfahren

(1) Zur Erfüllung der Anforderungen des Artikels 4 stellen die Mitgliedstaaten und die Kommission sicher, dass Nutzer, gegebenenfalls bevor sie sich vor der Einleitung des Verfahrens ausweisen müssen, Zugang zu einer hinreichend umfassenden, klaren und nutzerfreundlichen Erklärung folgender Elemente der in Artikel 2 Absatz 2 Buchstabe b genannten Verfahren haben:

- a) der relevanten Schritte des Verfahrens, die der Nutzer zu unternehmen hat, einschließlich etwaiger Ausnahmen gemäß Artikel 6 Absatz 3 von der Pflicht der Mitgliedstaaten, das Verfahren vollständig online bereitzustellen;
- b) der Bezeichnung der zuständigen Behörde, die für das Verfahren zuständig ist, einschließlich ihrer Kontaktdaten;
- c) der für das Verfahren zulässigen Mittel zur Authentifizierung, Identifizierung und Unterzeichnung;

- d) der Art und des Formats der vorzulegenden Nachweise;
 - e) der Rechtsbehelfe, die im Falle von Streitigkeiten mit den zuständigen Behörden im Allgemeinen zur Verfügung stehen;
 - f) der anfallenden Gebühren und der Online-Zahlungsmethoden;
 - g) etwaiger Fristen, die vom Nutzer oder von der zuständigen Behörde einzuhalten sind, und wenn es keine Fristen gibt, der durchschnittlichen, geschätzten oder voraussichtlichen Zeit, die die zuständige Behörde zur Abwicklung des Verfahrens benötigt;
 - h) etwaiger Vorschriften über oder Rechtsfolgen für die Nutzer, die sich aus einer nicht erfolgten Antwort der zuständigen Behörde ergeben, einschließlich Regelungen zur Genehmigungsfiktion oder andere Verschweigungsregelungen;
 - i) jeder zusätzlichen Sprache, in der das Verfahren abgewickelt werden kann.
- (2) Liegen keine Regelungen zur Genehmigungsfiktion oder sonstige Verschweigungsregelungen oder ähnliche Regelungen vor, so unterrichten die zuständigen Behörden die Nutzer gegebenenfalls über etwaige Verzögerungen und Fristverlängerungen oder die sich daraus ergebenden Folgen.
- (3) Wenn die in Absatz 1 genannte Erklärung den nicht grenzüberschreitenden Nutzern bereits zur Verfügung steht, so kann sie für die Zwecke dieser Verordnung verwendet bzw. wiederverwendet werden, sofern sie gegebenenfalls auch die Situation der grenzüberschreitenden Nutzer berücksichtigt.
- (4) Die Mitgliedstaaten stellen die in Absatz 1 des vorliegenden Artikels genannten Erklärungen gemäß Artikel 12 in einer Amtssprache der Union zur Verfügung, die von der größtmöglichen Anzahl grenzüberschreitender Nutzer weitgehend verstanden wird.

Artikel 11

Qualität der Informationen über Hilfs- und Problemlösungsdienste

- (1) Zur Erfüllung der Anforderungen des Artikels 4 stellen die Mitgliedstaaten und die Kommission sicher, dass die Nutzer, bevor sie einen Antrag auf Erbringung eines Dienstes nach Artikel 2 Absatz 2 Buchstabe c stellen, Zugang zu einer klaren und nutzerfreundlichen Erklärung folgender Elemente haben:
- a) Art, Zweck und erwarteter Ergebnisse des angebotenen Dienstes;
 - b) Kontaktangaben der für den Dienst zuständigen Stellen, wie z. B. eine Telefonnummer, eine E-Mail-Adresse, ein Online-Formular oder ein anderes häufig verwendetes elektronisches Kommunikationsmittel, das für die Art des angebotenen Dienstes und die Zielgruppe dieses Dienstes am besten geeignet ist;
 - c) gegebenenfalls anfallende Gebühren und die Online-Zahlungsmethoden;
 - d) etwaige geltende Fristen, die einzuhalten sind, und wenn es keine Fristen gibt, die durchschnittlichen oder die für die Erbringung des Dienstes voraussichtlich erforderliche Zeit;
 - e) jede zusätzliche Sprache, in der die Anfrage gestellt werden kann und die für anschließende Kontakte verwendet werden kann.
- (2) Die Mitgliedstaaten stellen die in Absatz 1 des vorliegenden Artikels genannten Erklärungen gemäß Artikel 12 in einer Amtssprache der Union zur Verfügung, die von der größtmöglichen Anzahl grenzüberschreitender Nutzer weitgehend verstanden wird.

Artikel 12

Übersetzung der Informationen

- (1) Stellt ein Mitgliedstaat die in den Artikeln 9, 10 und 11 sowie die in Artikel 13 Absatz 2 Buchstabe a genannten Informationen, Erklärungen und Anweisungen nicht in einer Amtssprache der Union zur Verfügung, die von der größtmöglichen Anzahl grenzüberschreitender Nutzer weitgehend verstanden wird, so beantragt der Mitgliedstaat bei der Kommission Übersetzungen in diese Sprache im Rahmen der verfügbaren Haushaltsmittel der Union gemäß Artikel 32 Absatz 1 Buchstabe c.
- (2) Die Mitgliedstaaten stellen sicher, dass die gemäß Absatz 1 des vorliegenden Artikels zur Übersetzung eingereichten Texte mindestens die grundlegenden Informationen in allen in Anhang I genannten Bereichen abdecken sowie, falls ausreichende Haushaltsmittel der Union verfügbar sind, alle weiteren Informationen, Erläuterungen und Anweisungen gemäß den Artikeln 9, 10 und 11 sowie Artikel 13 Absatz 2 Buchstabe a, unter Berücksichtigung der dringendsten Bedürfnisse der grenzüberschreitenden Nutzer. Die Mitgliedstaaten stellen die Links zu diesen übersetzten Informationen in der in Artikel 19 genannten Linkablage bereit.

(3) Die in Absatz 1 genannte Sprache ist die Amtssprache der Union, die von den Nutzern in der gesamten Union am häufigsten als Fremdsprache erlernt wird. Wenn die zu übersetzenden Informationen, Erläuterungen oder Anweisungen voraussichtlich von überwiegendem Interesse für grenzüberschreitende Nutzer aus einem anderen Mitgliedstaat sind, kann die in Absatz 1 genannte Sprache ausnahmsweise die Amtssprache der Union sein, die von diesen grenzüberschreitenden Nutzern als Erstsprache genutzt wird.

(4) Beantragt ein Mitgliedstaat eine Übersetzung in eine Amtssprache der Union, die nicht die von den Nutzern in der gesamten Union am häufigsten erlernte Fremdsprache ist, so begründet er seinen Antrag. Stellt die Kommission fest, dass die in Absatz 3 genannten Bedingungen für die Wahl einer solchen anderen Sprache nicht erfüllt sind, kann sie den Antrag ablehnen und setzt den Mitgliedstaat unter Angabe der Gründe in Kenntnis.

ABSCHNITT 2

Anforderungen an Online-Verfahren

Artikel 13

Grenzüberschreitender Zugang zu Online-Verfahren

(1) Die Mitgliedstaaten stellen sicher, dass ein auf nationaler Ebene festgelegtes Verfahren nach Artikel 2 Absatz 2 Buchstabe b, auf das nicht grenzüberschreitende Nutzer online zugreifen und das sie online abwickeln können, auch grenzüberschreitenden Nutzern auf nichtdiskriminierende Art mit Hilfe derselben oder einer alternativen technischen Lösung online zugänglich ist und von diesen online abgewickelt werden kann.

(2) Die Mitgliedstaaten stellen sicher, dass für die in Absatz 1 dieses Artikels genannten Verfahren mindestens die folgenden Anforderungen erfüllt werden:

- a) Die Nutzer können auf die Anweisungen zur Abwicklung des Verfahrens in einer Amtssprache der Union zugreifen, die gemäß Artikel 12 von der größtmöglichen Anzahl grenzüberschreitender Nutzer weitgehend verstanden wird.
- b) Grenzüberschreitenden Nutzern ist es möglich, die geforderten Informationen einzureichen, auch wenn die Struktur dieser Informationen von ähnlichen Informationen in dem betreffenden Mitgliedstaat abweicht.
- c) Den grenzüberschreitenden Nutzern ist es möglich, sich in allen Fällen, in denen das auch für nicht grenzüberschreitende Nutzer möglich ist, gemäß der Verordnung (EU) Nr. 910/2014 elektronisch auszuweisen und zu authentifizieren, Unterlagen zu unterzeichnen oder mit einem Siegel zu versehen.
- d) Den grenzüberschreitenden Nutzern ist es möglich, in allen Fällen, in denen das auch für nicht grenzüberschreitende Nutzer möglich ist, die Nachweise für die Erfüllung der geltenden Anforderungen in elektronischem Format zu erbringen und das Ergebnis der Verfahren in elektronischem Format zu erhalten.
- e) Wenn zur Abwicklung eines Verfahrens eine Zahlung erforderlich ist, können die Nutzer alle Gebühren online über weithin verfügbare grenzüberschreitende Zahlungsdienste ohne Diskriminierung aufgrund des Niederlassungsorts des Zahlungsdienstleisters, des Ausstellungsorts des Zahlungsinstruments oder des Standorts des Zahlungskontos in der Union bezahlen.

(3) Erfordert das Verfahren keine elektronische Identifizierung oder Authentifizierung im Sinne von Absatz 2 Buchstabe c und dürfen die zuständigen Behörden gemäß den geltenden nationalen Rechtsvorschriften oder Verwaltungsgepflogenheiten digitalisierte Kopien nicht- elektronischer Identitätsnachweise, etwa von Personalausweisen oder Pässen, bei nicht grenzüberschreitenden Nutzern zulassen, so lassen diese Behörden solche digitalisierten Kopien auch bei grenzüberschreitenden Nutzern zu.

Artikel 14

Technisches System für den grenzüberschreitenden automatisierten Austausch von Nachweisen und Anwendung des Grundsatzes der einmaligen Erfassung („Once Only Principle“)

(1) Zum Zwecke des Austauschs von Nachweisen für die in Anhang II dieser Verordnung aufgeführten Online-Verfahren sowie für die Verfahren nach den Richtlinien 2005/36/EG, 2006/123/EG, 2014/24/EU und 2014/25/EU richtet die Kommission in Zusammenarbeit mit den Mitgliedstaaten ein technisches System für den automatisierten Austausch von Nachweisen zwischen zuständigen Behörden in verschiedenen Mitgliedstaaten (im Folgenden „technisches System“) ein.

(2) Wenn die zuständigen Behörden in ihrem eigenen Mitgliedstaat rechtmäßig Nachweise, die für die in Absatz 1 genannten Online-Verfahren von Belang sind, in einem elektronischen Format ausstellen, das einen automatisierten Austausch ermöglicht, stellen sie diese Nachweise auch den anfordernden zuständigen Behörden aus anderen Mitgliedstaaten in einem elektronischen Format zur Verfügung, das einen automatisierten Austausch ermöglicht.

- (3) Das technische System muss insbesondere
- a) auf ausdrückliches Ersuchen des Nutzers die Verarbeitung von Anträgen auf Ausstellung von Nachweisen ermöglichen,
 - b) die Verarbeitung von Anträgen auf Ausstellung von Nachweisen ermöglichen, die zugänglich gemacht oder ausgetauscht werden sollen,
 - c) die Übermittlung von Nachweisen zwischen den zuständigen Behörden zulassen,
 - d) die Verarbeitung der Nachweise durch die anfordernde zuständige Behörde zulassen,
 - e) die Vertraulichkeit und Integrität der Nachweise sicherstellen,
 - f) dem Nutzer die Möglichkeit bieten, die von der anfordernden zuständigen Behörde zu verwendenden Nachweise vorab einzusehen und zu entscheiden, ob er mit dem Austausch von Nachweisen fortfährt oder nicht,
 - g) ein angemessenes Maß an Interoperabilität mit anderen einschlägigen Systemen sicherstellen,
 - h) ein hohes Maß an Sicherheit für die Übermittlung und Verarbeitung von Nachweisen sicherstellen,
 - i) sicherstellen, dass Nachweise nicht über das für den Austausch von Nachweisen technisch notwendige Maß hinaus und auch dann nur solange verarbeitet werden, wie es der Zweck erfordert.
- (4) Die Verwendung des technischen Systems ist für den Nutzer nicht verbindlich und ist nur auf sein ausdrückliches Ersuchen gestattet, sofern in den Rechtsvorschriften der Union oder der einzelnen Mitgliedstaaten nicht anders vorgesehen. Dem Nutzer wird gestattet, die Nachweise auf andere Weise als über das technische System und unmittelbar an die anfordernde zuständige Behörde zu übermitteln.
- (5) Die Möglichkeit, den Nachweis gemäß Absatz 3 Buchstabe f des vorliegenden Artikels vorab einzusehen, ist nicht erforderlich bei Verfahren, bei denen der automatisierte grenzüberschreitende Datenaustausch ohne eine solche Vorschau gemäß den gelten Rechtsvorschriften der Union oder der Mitgliedstaaten erlaubt ist. Diese Möglichkeit einer Vorschau von Nachweisen berührt nicht die Pflicht, die Informationen gemäß den Artikeln 13 und 14 der Verordnung (EU) 2016/679 mitzuteilen/zu übermitteln.
- (6) Die Mitgliedstaaten binden das voll funktionsfähige technische System in die in Absatz 1 genannten Verfahren ein.
- (7) Die für die Online-Verfahren nach Absatz 1 zuständigen Behörden fordern — auf das freiwillig, für den konkreten Fall, nach Aufklärung und unmissverständlich bekundete ausdrückliche Ersuchen des betroffenen Nutzers — über das technische System Nachweise unmittelbar bei den zuständigen Behörden an, die in anderen Mitgliedstaaten Nachweise ausstellen. Die in Absatz 2 genannten ausstellenden zuständigen Behörden stellen diese Nachweise gemäß Absatz 3 Buchstabe e über dasselbe System bereit.
- (8) Die der anfordernden zuständigen Behörde bereitgestellten Nachweise müssen auf das beschränkt sein, was angefordert wurde, und dürfen von dieser Behörde nur für die Zwecke des Verfahrens benutzt werden, für das die Nachweise ausgetauscht wurden. Die über das technische System ausgetauschten Nachweise gelten für die Zwecke der anfordernden zuständigen Behörde als echt.
- (9) Die Kommission erlässt bis zum 12. Juni 2021 Durchführungsrechtsakte, um die technischen und operativen Spezifikationen des — für die Durchführung dieses Artikels erforderlichen — technischen Systems festzulegen. Diese Durchführungsrechtsakte werden gemäß dem in Artikel 37 Absatz 2 genannten Prüfverfahren erlassen.
- (10) Die Absätze 1 bis 8 gelten nicht für auf Unionsebene festgelegte Verfahren, die unterschiedliche Mechanismen für den Austausch von Nachweisen vorsehen, es sei denn das für die Umsetzung dieses Artikels erforderliche technische System ist gemäß den Vorschriften der Rechtsakte der Union, mit denen diese Verfahren festgelegt wurden, in sie eingebunden.
- (11) Die Kommission und jeder Mitgliedstaat sind für die Entwicklung, die Verfügbarkeit, die Wartung, die Kontrolle, die Überwachung und das Sicherheitsmanagement ihrer jeweiligen Teile des technischen Systems verantwortlich.

Artikel 15

Überprüfung von Nachweisen zwischen den Mitgliedstaaten

Wenn das technische System oder andere für den Austausch oder die Überprüfung von Nachweisen zwischen den Mitgliedstaaten geeignete Systeme nicht verfügbar oder nicht anwendbar sind oder wenn der Nutzer nicht um die Verwendung des technischen Systems ersucht, arbeiten die zuständigen Behörden bei Bedarf über das Binnenmarkt-Informationssystem (IMI) zusammen, wenn das erforderlich ist, um die Echtheit der Nachweise zu überprüfen, die einer von ihnen für die Zwecke eines Online-Verfahrens vom Nutzer in elektronischem Format vorgelegt wurden.

ABSCHNITT 3

Qualitätsanforderungen an Hilfs- und Problemlösungsdienste

Artikel 16

Qualitätsanforderungen an Hilfs- und Problemlösungsdienste

Die zuständigen Behörden und die Kommission stellen im Rahmen ihrer jeweiligen Zuständigkeiten sicher, dass die in Anhang III aufgeführten Hilfe- und Problemlösungsdienste und diejenigen Dienste, die gemäß Artikel 7 Absätze 2, 3 und 4 in das Zugangstor einbezogen wurden, folgenden Qualitätsanforderungen entsprechen:

- a) Sie werden innerhalb einer angemessenen Frist unter Berücksichtigung der Komplexität des Ersuchens erbracht.
- b) Im Falle einer Fristverlängerung werden die Nutzer vorab über die Gründe hierfür und über die neue Frist informiert.
- c) Ist zur Erbringung eines Dienstes eine Zahlung erforderlich, ist es Nutzern möglich, alle Gebühren ohne Diskriminierung aufgrund des Niederlassungsorts des Zahlungsdienstleisters, des Ausstellungsorts des Zahlungsinstruments oder des Standorts des Zahlungskontos in der Union online über weithin verfügbare grenzüberschreitende Zahlungsdienste zu bezahlen.

ABSCHNITT 4

Qualitätsüberwachung

Artikel 17

Qualitätsüberwachung

(1) Die in Artikel 28 genannten nationalen Koordinatoren und die Kommission überwachen im Rahmen ihrer jeweiligen Zuständigkeiten regelmäßig die Einhaltung der Qualitätsanforderungen der Artikel 8 bis 13 und 16 durch die über das Zugangstor bereitgestellten Informationen, Verfahren und Hilfs- und Problemlösungsdienste. Die Überwachung wird anhand der nach den Artikeln 24 und 25 gesammelten Daten durchgeführt.

(2) Im Falle einer Verschlechterung der Qualität der in Absatz 1 genannten, von den zuständigen Behörden bereitgestellten Informationen, Verfahren und Hilfs- und Problemlösungsdienste ergreift die Kommission unter Berücksichtigung der Schwere und des Fortbestehens der Verschlechterung mindestens eine der folgenden Maßnahmen:

- a) Sie unterrichtet den entsprechenden nationalen Koordinator und ersucht ihn um Abhilfemaßnahmen.
- b) Sie stellt in der Koordinierungsgruppe für das Zugangstor empfohlene Maßnahmen zur Verbesserung der Einhaltung der Qualitätsanforderungen zur Diskussion.
- c) Sie sendet ein Schreiben mit Empfehlungen an den betreffenden Mitgliedstaat.
- d) Sie nimmt die Information, das Verfahren oder den Hilfs- oder Problemlösungsdienst vorübergehend aus dem Zugangstor.

(3) Erfüllt ein Hilfs- oder Problemlösungsdienst, zu dem gemäß Artikel 7 Absatz 3 Links zur Verfügung gestellt werden, durchweg nicht die Anforderungen der Artikel 11 und 16 oder entspricht er nicht mehr dem Bedarf der Nutzer, der aus den gemäß den Artikeln 24 und 25 erhobenen Daten hervorgeht, kann die Kommission nach Rücksprache mit dem zuständigen nationalen Koordinator und erforderlichenfalls der Koordinierungsgruppe für das Zugangstor diesen Dienst von dem Zugangstor trennen.

KAPITEL IV

TECHNISCHE LÖSUNGEN

Artikel 18

Gemeinsame Nutzerschnittstelle

(1) Die Kommission stellt in enger Zusammenarbeit mit den Mitgliedstaaten eine in das Portal „Ihr Europa“ integrierte gemeinsame Nutzerschnittstelle zur Verfügung, um das reibungslose Funktionieren des Zugangstors zu gewährleisten.

(2) Die gemeinsame Nutzerschnittstelle ermöglicht den Zugang zu den Informationen, Verfahren und Hilfs- oder Problemlösungsdiensten mithilfe von Links zu den entsprechenden Websites oder Webseiten auf Unions- oder nationaler Ebene, die in der in Artikel 19 genannten Linkablage enthalten sind.

(3) Die Mitgliedstaaten und die Kommission, die entsprechend ihren jeweiligen Rollen und Zuständigkeiten gemäß Artikel 4 tätig werden, stellen sicher, dass die Informationen über Vorschriften und Pflichten, über Verfahren und über Hilfs- und Problemlösungsdienste so organisiert und gekennzeichnet sind, dass sie über die gemeinsame Nutzerschnittstelle besser auffindbar sind.

(4) Die Kommission stellt sicher, dass die gemeinsame Nutzerschnittstelle die nachstehenden Qualitätsanforderungen erfüllt:

a) Sie ist leicht zu nutzen.

b) Sie ist online über verschiedene elektronische Geräte zugänglich.

c) Sie ist für verschiedene Internetbrowser entwickelt und optimiert.

d) Sie erfüllt folgende Anforderungen für einen barrierefreien Internetzugang: Wahrnehmbarkeit, Bedienbarkeit, Verständlichkeit und Robustheit.

(5) Die Kommission kann Durchführungsrechtsakte erlassen, in denen die Anforderungen an die Interoperabilität zur Verbesserung der Auffindbarkeit von Informationen über Vorschriften und Pflichten, über Verfahren und über Hilfs- und Problemlösungsdienste mit Hilfe der gemeinsamen Nutzerschnittstelle festgelegt sind. Diese Durchführungsrechtsakte werden gemäß dem in Artikel 37 Absatz 2 genannten Prüfverfahren erlassen.

Artikel 19

Linkablage

(1) Die Kommission richtet in enger Zusammenarbeit mit den Mitgliedstaaten eine elektronische Linkablage zu den in Artikel 2 Absatz 2 genannten Informationen, Verfahren und Hilfs- und Problemlösungsdiensten ein, die die Verbindung zwischen solchen Diensten und der gemeinsamen Nutzerschnittstelle ermöglichen, und unterhält diese Ablage.

(2) Die Kommission stattet die Linkablage mit Links zu den Informationen, Verfahren und Hilfs- und Problemlösungsdiensten aus, die auf den auf Unionsebene verwalteten Internetseiten zur Verfügung stehen, und stellt sicher, dass diese Links korrekt und aktuell sind.

(3) Die nationalen Koordinatoren statten die Linkablage mit Links zu den Informationen, Verfahren und Hilfs- und Problemlösungsdiensten aus, die auf den von den zuständigen Behörden oder privaten oder halböffentlichen Einrichtungen gemäß Artikel 7 Absatz 3 verwalteten Internetseiten zur Verfügung stehen, und stellen sicher, dass diese Links korrekt und aktuell sind.

(4) Soweit technisch möglich, kann die Ausstattung mit Links gemäß Absatz 3 zwischen den einschlägigen Systemen der Mitgliedstaaten und der Linkablage automatisiert erfolgen.

(5) Die Kommission stellt die in der Linkablage enthaltenen Informationen in einem offenen und maschinenlesbaren Format öffentlich zur Verfügung.

(6) Die Kommission und die nationalen Koordinatoren stellen sicher, dass es bei den über das Zugangstor angebotenen Links zu Informationen, Verfahren und Hilfs- oder Problemlösungsdiensten nicht zu unnötigen teilweisen oder vollständigen Überschneidungen und Überlagerungen kommt, die Nutzer wahrscheinlich verwirren würden.

(7) Wenn die Bereitstellung von Informationen gemäß Artikel 4 in anderen Bestimmungen des Unionsrechts festgelegt ist, können die Kommission und die nationalen Koordinatoren Links zu diesen Informationen zur Verfügung stellen, um den Anforderungen des genannten Artikels zu entsprechen.

Artikel 20

Gemeinsame Suchmaschine für Hilfsdienste

(1) Um den Zugang zu den in Anhang III aufgeführten oder in Artikel 7 Absätze 2 und 3 genannten Hilfs- und Problemlösungsdiensten zu erleichtern, stellen die zuständigen Behörden und die Kommission sicher, dass die Nutzer über eine über das Zugangstor verfügbare gemeinsame Suchmaschine für Hilfs- und Problemlösungsdienste (im Folgenden „gemeinsame Suchmaschine für Hilfsdienste“) auf sie zugreifen können.

(2) Die Kommission entwickelt und verwaltet die gemeinsame Suchmaschine für Hilfsdienste und beschließt die Struktur und das Format, in dem die Beschreibungen und Kontaktangaben der Hilfs- und Problemlösungsdienste bereitgestellt werden müssen, um das reibungslose Funktionieren der gemeinsamen Suchmaschine für Hilfsdienste sicherzustellen.

(3) Die nationalen Koordinatoren stellen die in Absatz 2 genannten Beschreibungen und Kontaktangaben der Kommission zur Verfügung.

*Artikel 21***Zuständigkeiten für die IKT-Anwendungen zur Unterstützung des Zugangstors**

(1) Die Kommission ist verantwortlich für die Entwicklung, Verfügbarkeit, Überwachung, Aktualisierung, Wartung, Sicherheit und Bereitstellung folgender IKT-Anwendungen und Internetseiten:

- a) das in Artikel 2 Absatz 1 genannte Portal „Ihr Europa“,
- b) die in Artikel 18 Absatz 1 genannte gemeinsame Nutzerschnittstelle, einschließlich der Suchmaschine oder aller anderen IKT-Instrumente, die die Durchsuchbarkeit von Online-Informationen und -Diensten ermöglichen,
- c) die in Artikel 19 Absatz 1 genannte Linkablage,
- d) die in Artikel 20 Absatz 1 genannte gemeinsame Suchmaschine für Hilfsdienste,
- e) die in Artikel 25 Absatz 1 und Artikel 26 Absatz 1 Buchstabe a genannten Instrumente für Rückmeldungen der Nutzer.

Die Kommission arbeitet in enger Zusammenarbeit mit den Mitgliedstaaten an der Entwicklung der IKT-Anwendungen.

(2) Die Mitgliedstaaten sind verantwortlich für die Entwicklung, Verfügbarkeit, Überwachung, Aktualisierung, Wartung und Sicherheit der IKT-Anwendungen im Zusammenhang mit den von ihnen verwalteten und mit der gemeinsamen Nutzerschnittstelle verbundenen nationalen Websites und Webseiten.

KAPITEL V

ÖFFENTLICHKEITSARBEIT*Artikel 22***Name, Logo und Qualitätssiegel**

(1) Der Name, unter dem das Zugangstor in der Öffentlichkeit vorgestellt und bekannt gemacht werden soll, lautet „Your Europe“.

Das Logo, unter dem das Zugangstor in der Öffentlichkeit vorgestellt und bekannt gemacht werden soll, wird von der Kommission in enger Zusammenarbeit mit der Koordinierungsgruppe für das Zugangstor festgelegt, und zwar spätestens bis zum 12. Juni 2019.

Das Logo des Zugangstors und ein Link zu dem Zugangstor werden auf den mit dem Zugangstor verbundenen einschlägigen Websites auf nationaler und auf Unionsebene sichtbar und verfügbar gemacht.

(2) Als Nachweis der Erfüllung der Qualitätsanforderungen der Artikel 9, 10 und 11 dienen der Name und das Logo des Zugangstors auch als Qualitätssiegel. Das Logo des Zugangstors wird jedoch ausschließlich als Qualitätssiegel von Webseiten und Websites, die in der in Artikel 19 genannten Linkablage enthalten sind, verwendet.

*Artikel 23***Öffentlichkeitsarbeit**

(1) Die Mitgliedstaaten und die Kommission fördern die Bekanntheit des Zugangstors und seine Nutzung bei Bürgern und Unternehmen und gewährleisten, dass das Zugangstor und seine Informationen, Verfahren und Hilfsdienste für die Öffentlichkeit sichtbar sind und über Suchmaschinen, die für die Öffentlichkeit zugänglich sind, leicht gefunden werden können.

(2) Die Mitgliedstaaten und die Kommission koordinieren ihre Öffentlichkeitsarbeit nach Absatz 1 und nehmen bei derartigen Maßnahmen gegebenenfalls mit Angabe anderer Markennamen Bezug auf das Zugangstor und verwenden sein Logo.

(3) Die Mitgliedstaaten und die Kommission stellen sicher, dass das Zugangstor über die verbundenen Websites, für die sie verantwortlich sind, leicht zu finden ist und dass eindeutige Links zur gemeinsamen Nutzerschnittstelle auf allen einschlägigen Websites auf nationaler und Unionsebene verfügbar sind.

(4) Die nationalen Koordinatoren machen das Zugangstor bei den zuständigen nationalen Behörden bekannt.

KAPITEL VI

EINHOLUNG VON RÜCKMELDUNGEN DER NUTZER UND ERHEBUNG VON STATISTIKEN

Artikel 24

Nutzerstatistiken

(1) Die zuständigen Behörden und die Kommission stellen sicher, dass Statistiken über die Aufrufe des Zugangstors und der mit dem Zugangstor verknüpften Internetseiten durch Nutzer — unter Wahrung von deren Anonymität— erhoben werden, um die Funktionsweise des Zugangstors zu verbessern.

(2) Die zuständigen Behörden, die Anbieter von Hilfs- und Problemlösungsdiensten nach Artikel 7 Absatz 3 und die Kommission erheben in aggregierter Form die Anzahl, den Ursprung und den Gegenstand von Anfragen nach Hilfs- und Problemlösungsdiensten sowie deren Antwortzeiten und tauschen sie aus.

(3) Die Statistiken, die gemäß den Absätzen 1 und 2 über Informationen, Verfahren und Hilfs- und Problemlösungsdienste, die mit dem Zugangstor verknüpft sind, erhoben werden, enthalten folgende Datenkategorien:

- a) Daten zur Anzahl, Herkunft und Art der Nutzer des Zugangstors,
- b) Daten zu Nutzerpräferenzen und Nutzerpfaden,
- c) Daten zur Benutzerfreundlichkeit, Auffindbarkeit und Qualität der Informationen, Verfahren und Hilfs- und Problemlösungsdienste.

Diese Daten werden der Öffentlichkeit in einem offenen und weithin verwendeten maschinenlesbaren Format zur Verfügung gestellt.

(4) Die Kommission erlässt Durchführungsrechtsakte zur Festlegung der Erhebungs- und Austauschmethode für Nutzerstatistiken nach den Absätzen 1, 2 und 3 des vorliegenden Artikels. Diese Durchführungsrechtsakte werden gemäß dem in Artikel 37 Absatz 2 genannten Prüfverfahren erlassen.

Artikel 25

Rückmeldungen der Nutzer zu den Diensten des Zugangstors

(1) Um Informationen über ihre Zufriedenheit mit den im Zugangstor bereitgestellten Diensten und Informationen unmittelbar von den Nutzern einzuholen, stellt die Kommission den Nutzern über das Zugangstor ein benutzerfreundliches Instrument für Rückmeldungen zur Verfügung, das es ihnen ermöglicht, unmittelbar nach der Nutzung eines der in Artikel 2 Absatz 2 genannten Dienste anonym zur Qualität und Verfügbarkeit der über das Zugangstor erbrachten Dienste und der darin bereitgestellten Informationen sowie zur gemeinsamen Nutzerschnittstelle Stellung zu nehmen.

(2) Die zuständigen Behörden und die Kommission gewährleisten den Nutzern den Zugang zu dem in Absatz 1 genannten Instrument auf allen Internetseiten, die Teil des Zugangstors sind.

(3) Die Kommission, die zuständigen Behörden und die nationalen Koordinatoren haben unmittelbaren Zugang zu den Rückmeldungen, die über das in Absatz 1 genannte Instrument eingeholt werden, um auf alle angesprochenen Probleme einzugehen.

(4) Die zuständigen Behörden sind nicht verpflichtet, den Nutzern auf ihren Internetseiten, die Teil des Zugangstors sind, Zugang zu dem in Absatz 1 genannten Instrument für Nutzer-Rückmeldungen zu geben, wenn bereits ein anderes Instrument für Nutzer -Rückmeldungen mit ähnlichen Funktionen, wie das in Absatz 1 genannte Instrument für Rückmeldungen, auf ihren Internetseiten zur Überwachung der Qualität der Dienste zur Verfügung steht. Die zuständigen Behörden sammeln die über ihr eigenes Instrument eingeholten Rückmeldungen der Nutzer und stellen diese der Kommission und den nationalen Koordinatoren der anderen Mitgliedstaaten zur Verfügung.

(5) Die Kommission erlässt Durchführungsrechtsakte zur Festlegung der Vorschriften für die Einholung und den Austausch der Nutzer- Rückmeldungen. Diese Durchführungsrechtsakte werden gemäß dem in Artikel 37 Absatz 2 genannten Prüfverfahren erlassen.

Artikel 26

Bericht über die Funktionsweise des Binnenmarkts

(1) Die Kommission

- a) stellt für Nutzer des Zugangstors ein benutzerfreundliches Instrument bereit, damit sie jegliche Hindernisse, auf die sie bei der Ausübung ihrer Binnenmarktrechte gestoßen sind, anonym melden und dazu Rückmeldung geben können,

b) holt bei den Hilfs- und Problemlösungsdiensten, die Teil des Zugangstors sind, aggregierte Informationen über den Gegenstand von Anfragen und Antworten ein.

(2) Die Kommission, die zuständigen Behörden und die nationalen Koordinatoren haben unmittelbaren Zugang zu den gemäß Absatz 1 Buchstabe a eingeholten Rückmeldungen.

(3) Die Mitgliedstaaten und die Kommission analysieren und untersuchen die von den Nutzern gemäß diesem Artikel angesprochenen Probleme und gehen wo immer möglich mit geeigneten Mitteln auf sie ein.

Artikel 27

Online-Gesamtübersichten

Die Kommission veröffentlicht online anonymisierte Gesamtübersichten über die Probleme, die sich aus den nach Artikel 26 Absatz 1 eingeholten Informationen, den in Artikel 24 genannten wesentlichen Nutzerstatistiken und den in Artikel 25 genannten wichtigsten Rückmeldungen der Nutzer ergeben.

KAPITEL VII

VERWALTUNG DES ZUGANGSTORS

Artikel 28

Nationale Koordinatoren

(1) Jeder Mitgliedstaat ernennt einen nationalen Koordinator. Neben ihren Pflichten gemäß den Artikeln 7, 17, 19, 20, 23 und 25 üben die nationalen Koordinatoren folgende Funktionen aus:

- a) Sie dienen als Kontaktstelle für ihre jeweiligen Verwaltungen für alle Fragen im Zusammenhang mit dem Zugangstor.
- b) Sie fördern die einheitliche Anwendung der Artikel 9 bis 16 durch ihre jeweiligen zuständigen Behörden.
- c) Sie stellen sicher, dass die in Artikel 17 Absatz 2 Buchstabe c genannten Empfehlungen korrekt umgesetzt werden.

(2) Jeder Mitgliedstaat kann entsprechend seiner internen Verwaltungsstruktur einen oder mehrere Koordinatoren zur Erfüllung der in Absatz 1 aufgeführten Aufgaben ernennen. Ein nationaler Koordinator je Mitgliedstaat ist für die Kontakte mit der Kommission in allen Fragen im Zusammenhang mit dem Zugangstor verantwortlich.

(3) Jeder Mitgliedstaat teilt den anderen Mitgliedstaaten und der Kommission den Namen und die Kontaktangaben seines nationalen Koordinators mit.

Artikel 29

Koordinierungsgruppe

Es wird eine Koordinierungsgruppe (im Folgenden „Koordinierungsgruppe für das Zugangstor“) eingerichtet. Sie besteht aus einem nationalen Koordinator aus jedem Mitgliedstaat unter Vorsitz eines Vertreters der Kommission. Sie gibt sich eine Geschäftsordnung. Die Sekretariatsgeschäfte werden von der Kommission geführt.

Artikel 30

Aufgaben der Koordinierungsgruppe für das Zugangstor

- (1) Die Koordinierungsgruppe für das Zugangstor unterstützt die Ausführung dieser Verordnung. Insbesondere
 - a) erleichtert sie den Austausch über bewährte Verfahren und ihre regelmäßige Aktualisierung,
 - b) fördert sie die Akzeptanz von vollständig online abzuwickelnden Verfahren zusätzlich zu den in Anhang II der vorliegenden Verordnung aufgeführten Verfahren und von Online-Systemen für die Authentifizierung, die Identifizierung und für Signaturen, insbesondere gemäß der Verordnung (EU) Nr. 910/2014,
 - c) erörtert sie Verbesserungen der benutzerfreundlichen Darstellung von Informationen in den in Anhang I aufgeführten Bereichen, vor allem auf der Grundlage der gemäß den Artikeln 24 und 25 erhobenen Daten,
 - d) unterstützt sie die Kommission bei der Entwicklung gemeinsamer IKT-Lösungen für das Zugangstor,
 - e) erörtert sie den Entwurf des jährlichen Arbeitsprogramms,
 - f) unterstützt sie die Kommission bei der Überwachung der Durchführung des jährlichen Arbeitsprogramms,

- g) erörtert sie zusätzliche Informationen, die gemäß Artikel 5 zur Verfügung gestellt werden, um andere Mitgliedstaaten darin zu bestärken, den Nutzern bei Bedarf ähnliche Informationen zur Verfügung zu stellen,
 - h) unterstützt sie die Kommission gemäß Artikel 17 bei der Überwachung der Erfüllung der Anforderungen der Artikel 8 bis 16,
 - i) informiert sie über die Umsetzung von Artikel 6 Absatz 1,
 - j) erörtert sie Maßnahmen und empfiehlt den zuständigen Behörden und der Kommission, um unnötige Überschneidungen bei den über das Zugangstor verfügbaren Diensten zu vermeiden oder zu beseitigen,
 - k) gibt sie Stellungnahmen zu Verfahren oder Maßnahmen ab, um wirkungsvoll auf Probleme mit der Qualität der Dienste, die von Nutzern zur Sprache gebracht wurden, einzugehen oder Vorschläge zu deren Verbesserung zu machen,
 - l) erörtert sie die Umsetzung der Grundsätze der eingebauten Sicherheit und des eingebauten Datenschutzes im Rahmen dieser Verordnung,
 - m) erörtert sie Probleme im Zusammenhang mit der Einholung der Rückmeldungen der Nutzer und der Erhebung von Statistiken gemäß den Artikeln 24 und 25, damit die von der Union und auf nationaler Ebene angebotenen Dienste stetig verbessert werden,
 - n) erörtert sie Fragen im Zusammenhang mit den Qualitätsanforderungen der über das Zugangstor angebotenen Dienste,
 - o) tauscht sie sich über bewährte Verfahren aus und unterstützt die Kommission bei der Organisation, Struktur und Darstellung der in Artikel 2 Absatz 2 genannten Dienste, damit für das reibungslose Funktionieren der gemeinsamen Nutzerschnittstelle gesorgt ist,
 - p) erleichtert sie die Entwicklung und Umsetzung der koordinierten Öffentlichkeitsarbeit,
 - q) arbeitet sie mit den Verwaltungsstellen oder Netzwerken von Informations-, Hilfs- oder Problemlösungsdiensten zusammen,
 - r) stellt sie Leitfäden zu der zusätzlichen Amtssprache bzw. den zusätzlichen Amtssprachen der Union für den Gebrauch durch die zuständigen Behörden gemäß Artikel 9 Absatz 2, Artikel 10 Absatz 4, Artikel 11 Absatz 2 und Artikel 13 Absatz 2 Buchstabe a zur Verfügung.
- (2) Die Kommission kann die Koordinierungsgruppe für das Zugangstor zu allen Fragen im Zusammenhang mit der Anwendung dieser Verordnung konsultieren.

Artikel 31

Jährliches Arbeitsprogramm

- (1) Die Kommission verabschiedet das jährliche Arbeitsprogramm, in dem insbesondere Folgendes festgelegt ist:
- a) Maßnahmen zur Verbesserung der Darstellung von bestimmten Informationen in den in Anhang I aufgeführten Bereichen und Maßnahmen zur Erleichterung der raschen Erfüllung der Anforderung, Informationen bereitzustellen, durch die zuständigen Behörden auf allen Ebenen, auch auf Kommunalebene,
 - b) Maßnahmen zur Erleichterung der Einhaltung der Artikel 6 und 13,
 - c) Maßnahmen zur Sicherstellung der konsequenten Erfüllung der Anforderungen der Artikel 9 bis 12,
 - d) Tätigkeiten im Zusammenhang mit der Öffentlichkeitsarbeit für das Zugangstor gemäß Artikel 23.
- (2) Bei der Erstellung des Entwurfs des jährlichen Arbeitsprogramms berücksichtigt die Kommission die gemäß den Artikeln 24 und 25 erstellten Nutzerstatistiken und eingeholten Rückmeldungen der Nutzer sowie etwaige Vorschläge der Mitgliedstaaten. Vor der Verabschiedung legt die Kommission den Entwurf des jährlichen Arbeitsprogramms der Koordinierungsgruppe für das Zugangstor zur Erörterung vor.

KAPITEL VIII

SCHLUSSBESTIMMUNGEN

Artikel 32

Kosten

- (1) Der Gesamthaushalt der Europäischen Union deckt folgende Kosten ab:
- a) Entwicklung und Wartung der IKT-Instrumente zur Unterstützung der Ausführung dieser Verordnung auf Unionsebene,

- b) Öffentlichkeitsarbeit für das Zugangstor auf Unionsebene,
- c) Übersetzung der Informationen, Erklärungen und Anweisungen gemäß Artikel 12 unter Einhaltung einer jährlichen Höchstmenge je Mitgliedstaat, unbeschadet einer möglichen Neuuzuweisung, soweit erforderlich, um die vollständige Verwendung der verfügbaren Haushaltsmittel zu ermöglichen.
- (2) Die Kosten im Zusammenhang mit nationalen Internetportalen, Informationsplattformen, Hilfsdiensten und Verfahren auf Ebene der Mitgliedstaaten werden aus den jeweiligen Haushalten der Mitgliedstaaten finanziert, sofern in Rechtsvorschriften der Union nicht anders vorgesehen.

Artikel 33

Schutz personenbezogener Daten

Die Verarbeitung personenbezogener Daten durch die zuständigen Behörden im Rahmen dieser Verordnung erfolgt gemäß der Verordnung (EU) 2016/679. Die Verarbeitung personenbezogener Daten durch die Kommission im Rahmen der vorliegenden Verordnung erfolgt gemäß der Verordnung (EU) 2018/1725.

Artikel 34

Zusammenarbeit mit anderen Informations- und Hilfsnetzen

- (1) Nach Rücksprache mit den Mitgliedstaaten entscheidet die Kommission, welche bestehenden informellen Verwaltungsregelungen für die in Anhang III aufgeführten Hilfs- oder Problemlösungsdienste oder für die in Anhang I angegebenen Informationsbereiche in die Zuständigkeit der Koordinierungsgruppe für das Zugangstor fallen.
- (2) Sind die Informations- und Hilfsdienste oder -netze durch einen verbindlichen Rechtsakt der Union für einen der in Anhang I aufgeführten Informationsbereiche geschaffen worden, so koordiniert die Kommission die Arbeit der Koordinierungsgruppe für das Zugangstor und der Verwaltungsgremien solcher Dienste oder Netze zum Zweck der Erzielung von Synergieeffekten und zur Vermeidung von Überschneidungen.

Artikel 35

Binnenmarkt-Informationssystem

- (1) Für die Zwecke und nach Maßgabe von Artikel 6 Absatz 4 und Artikel 15 wird das mit der Verordnung (EU) Nr. 1024/2012 geschaffene Binnenmarkt-Informationssystem (IMI) genutzt.
- (2) Die Kommission kann beschließen, das IMI als die in Artikel 19 Absatz 1 genannte elektronische Linkablage zu nutzen.

Artikel 36

Berichterstattung und Überprüfung

Spätestens am 12. Dezember 2022 und danach alle zwei Jahre überprüft die Kommission die Anwendung dieser Verordnung und legt dem Europäischen Parlament und dem Rat einen Bewertungsbericht über die Funktionsweise des Zugangstors und die Funktionsweise des Binnenmarktes auf der Grundlage der nach den Artikeln 24, 25 und 26 erhobenen Statistiken und eingeholten Rückmeldungen vor. In der Überprüfung wird insbesondere der Geltungsbereich von Artikel 14 überprüft, unter Berücksichtigung der technologischen, marktbezogenen und rechtlichen Entwicklungen im Zusammenhang mit dem Austausch von Nachweisen zwischen den zuständigen Behörden.

Artikel 37

Ausschussverfahren

- (1) Die Kommission wird von einem Ausschuss unterstützt. Dieser Ausschuss ist ein Ausschuss im Sinne der Verordnung (EU) Nr. 182/2011.
- (2) Wird auf diesen Absatz Bezug genommen, gilt Artikel 5 der Verordnung (EU) Nr. 182/2011.

Artikel 38

Änderung der Verordnung (EU) Nr. 1024/2012

Die Verordnung (EU) Nr. 1024/2012 wird wie folgt geändert:

1. Artikel 1 erhält folgende Fassung:

„Artikel 1

Gegenstand

In dieser Verordnung sind Vorschriften für die Nutzung eines Binnenmarkt-Informationssystems („Internal Market Information System“, im Folgenden „IMI“) für die Zwecke der Verwaltungszusammenarbeit zwischen den IMI-Akteuren, einschließlich der Verarbeitung personenbezogener Daten, festgelegt.“

2. Artikel 3 Absatz 1 erhält folgende Fassung:

„(1) Das IMI dient dem Austausch von Informationen, auch personenbezogener Daten, zwischen den IMI-Akteuren und der Verarbeitung dieser Informationen zu einem der folgenden Zwecke:

- a) Verwaltungszusammenarbeit gemäß den im Anhang aufgeführten Rechtsakten,
- b) Verwaltungszusammenarbeit, die Gegenstand eines Pilotprojekts gemäß Artikel 4 ist.“

3. Artikel 5 Absatz 2 wird wie folgt geändert:

a) Buchstabe a erhält folgende Fassung:

„a) ‚IMI‘ bedeutet das von der Kommission bereitgestellte elektronische Instrument zur Erleichterung der Verwaltungszusammenarbeit zwischen den IMI-Akteuren;“

b) Buchstabe b erhält folgende Fassung:

„b) ‚Verwaltungszusammenarbeit‘ bedeutet die Zusammenarbeit zwischen den IMI-Akteuren in Form eines Austauschs und der Verarbeitung von Informationen zum Zwecke einer besseren Anwendung des Unionsrechts;“

c) Buchstabe g erhält folgende Fassung:

„g) ‚IMI-Akteure‘ bedeutet die zuständigen Behörden, die IMI-Koordinatoren, die Kommission sowie die Einrichtungen und sonstigen Stellen der Union;“

4. In Artikel 8 Absatz 1 wird folgender Buchstabe angefügt:

„f) sie sorgt für die Koordinierung mit Einrichtungen und sonstigen Stellen der Union und gewährt diesen Zugang zum IMI.“

5. Artikel 9 Absatz 4 erhält folgende Fassung:

„(4) Die Mitgliedstaaten, die Kommission und die Einrichtungen und sonstigen Stellen der Union treffen geeignete Vorkehrungen, um sicherzustellen, dass IMI-Nutzer ausschließlich nach dem Grundsatz ‚Kenntnis nur, wenn nötig‘ und nur für diejenigen Binnenmarktbereiche, für die ihnen gemäß Absatz 3 Zugangsrechte gewährt wurden, auf die im Rahmen des IMI verarbeiteten personenbezogenen Daten zugreifen dürfen.“

6. Artikel 21 wird wie folgt geändert:

a) Absatz 2 erhält folgende Fassung:

„(2) Der Europäische Datenschutzbeauftragte überwacht und stellt sicher, dass die Tätigkeiten der Kommission oder der Einrichtungen und sonstigen Stellen der Union im Bereich der Verarbeitung personenbezogener Daten — in ihrer Funktion als IMI-Akteure — nach Maßgabe dieser Verordnung durchgeführt werden. Die Aufgaben und Befugnisse nach den Artikeln 57 und 58 der Verordnung (EU) 2018/1725 (*) gelten entsprechend.

(*) Verordnung (EU) 2018/1725 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 23. Oktober 2018 zum Schutz natürlicher Personen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten durch die Organe, Einrichtungen und sonstigen Stellen der Union, zum freien Datenverkehr und zur Aufhebung der Verordnung (EG) Nr. 45/2001 und des Beschlusses Nr. 1247/2002/EG (ABl. L 295 vom 21.11.2018, S. 39).“

b) Absatz 3 erhält folgende Fassung:

„(3) Die nationalen Kontrollstellen und der Europäische Datenschutzbeauftragte kooperieren im Rahmen ihrer jeweiligen Befugnisse miteinander, um die koordinierte Überwachung des IMI und seiner Nutzung durch die IMI-Akteure gemäß Artikel 62 der Verordnung (EU) 2018/1725 sicherzustellen.“

c) Absatz 4 wird gestrichen.

7. Artikel 29 Absatz 1 wird gestrichen.

8. Im Anhang werden folgende Nummern hinzugefügt:

„11. 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): Artikel 56, Artikel 60 bis 66 und Artikel 70 Absatz 1.

12. Verordnung (EU) 2018/1725 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 2. Oktober 2018 über die Einrichtung eines einheitlichen digitalen Zugangstors zu Informationen, Verfahren, Hilfs- und Problemlösungsdiensten und zur Änderung der Verordnung (EU) Nr. 1024/2012 (**): Artikel 6 Absatz 4, Artikel 15 und Artikel 19.

(*) ABl. L 119 vom 4.5.2016, S. 1.

(**) ABl. L 295 vom 21.11.2018, S. 39.“

Artikel 39

Inkrafttreten

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

Artikel 2, Artikel 4, Artikel 7 bis 12, Artikel 16 Artikel 17, Artikel 18 Absätze 1 bis 4, Artikel 19, Artikel 20, Artikel 24 Absätze 1, 2 und 3, Artikel 25 Absätze 1 bis 4, Artikel 26 und Artikel 27 gelten ab dem 12. Dezember 2020.

Artikel 6, Artikel 13, Artikel 14 Absätze 1 bis 8 und 10 und Artikel 15 gelten ab dem 12. Dezember 2023.

Ungeachtet des Datums der Anwendung der Artikel 2, 9, 10 und 11 stellen die Kommunalbehörden die in diesen Artikeln genannten Informationen, Erklärungen und Anweisungen spätestens bis zum 12. Dezember 2022 zur Verfügung.

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

Geschehen zu Straßburg am 2. Oktober 2018.

Im Namen des Europäischen Parlaments

Der Präsident

A. TAJANI

Im Namen des Rates

Die Präsidentin

J. BOGNER-STRAUSS

ANHANG I

Liste der in Artikel 2 Absatz 2 Buchstabe a genannten Informationsbereiche, die für Bürger und Unternehmen relevant sind, die ihre Binnenmarktrechte ausüben

Informationsbereiche im Zusammenhang mit Bürgern

Bereich	INFORMATIONEN ZU RECHTEN, PFLICHTEN UND VORSCHRIFTEN AUS DEM UNIONSRECHT UND DEM NATIONALEN RECHT
A. Reisen innerhalb der Union	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokumente, die von Unionsbürgern, ihren Familienmitgliedern, die keine Unionsbürger sind, allein reisenden Minderjährigen und Nicht-Unionsbürgern bei grenzüberschreitenden Reisen innerhalb der Union verlangt werden (Personalausweis, Visum, Pass) 2. Rechte und Pflichten von Flug-, Zug-, Schiffs- und Busreisenden in und aus der Union und von Personen, die Pauschalreisen oder verbundene Reiseleistungen in Anspruch nehmen 3. Hilfeleistung bei eingeschränkter Mobilität bei Reisen in und aus der Union 4. Mitnahme von Tieren, Pflanzen, Alkohol, Tabak, Zigaretten und anderen Waren bei Reisen in der Union 5. Anrufe und Versand und Empfang von elektronischen Nachrichten und elektronischen Daten innerhalb der Union
B. Arbeit und Ruhestand innerhalb der Union	<ol style="list-style-type: none"> 1. Arbeitssuche in einem anderen Mitgliedstaat 2. Aufnahme einer Beschäftigung in einem anderen Mitgliedstaat 3. Anerkennung von Qualifikationen zum Zwecke der Beschäftigung in einem anderen Mitgliedstaat 4. Besteuerung in einem anderen Mitgliedstaat 5. Haftungs- und Pflichtversicherungsbestimmungen im Zusammenhang mit der Niederlassung oder Beschäftigung in einem anderen Mitgliedstaat 6. Gesetzlich oder durch Rechtsverordnung geregelte Beschäftigungsbedingungen — auch für entsandte Arbeitnehmer — (einschließlich Informationen über Arbeitsstunden, bezahlten Urlaub, Urlaubsansprüche, Rechte und Pflichten bei Überstunden, Gesundheitskontrollen, Beendigung von Verträgen, Kündigung oder Entlassungen) 7. Gleichbehandlung (Vorschriften zum Verbot von Diskriminierung am Arbeitsplatz, über gleiche Entlohnung für Männer und Frauen und über gleiche Entlohnung für Beschäftigte mit befristeten oder unbefristeten Arbeitsverträgen) 8. Gesundheits- und Sicherheitsvorschriften im Zusammenhang mit verschiedenen Arten von Tätigkeiten 9. Rechte und Pflichten im Bereich der sozialen Sicherheit in der Union, auch im Zusammenhang mit Renten
C. Fahrzeuge in der Union	<ol style="list-style-type: none"> 1. Vorübergehende oder dauerhafte Mitnahme eines Kraftfahrzeugs in einen anderen Mitgliedstaat 2. Erwerb und Verlängerung eines Führerscheins 3. Abschluss einer Kfz-Pflichtversicherung 4. Kauf und Verkauf eines Kraftfahrzeugs in einem anderen Mitgliedstaat 5. Nationale Verkehrsvorschriften und Anforderungen an Fahrer, einschließlich allgemeiner Vorschriften für die Nutzung der nationalen Straßenverkehrsinfrastruktur: zeitabhängige Gebühren (Vignette), entfernungsabhängige Gebühren (Maut), Emissionsplaketten

Bereich	INFORMATIONEN ZU RECHTEN, PFLICHTEN UND VORSCHRIFTEN AUS DEM UNIONSRECHT UND DEM NATIONALEN RECHT
D. Wohnsitz in einem anderen Mitgliedstaat	<ol style="list-style-type: none"> 1. Vorübergehender oder dauerhafter Umzug in einen anderen Mitgliedstaat 2. Kauf und Verkauf von Immobilien, einschließlich aller Bedingungen und Pflichten im Zusammenhang mit der Besteuerung, dem Eigentum oder der Nutzung von Immobilien (auch als Zweitwohnsitz) 3. Teilnahme an Kommunalwahlen und Wahlen zum Europäischen Parlament 4. Anforderungen in Bezug auf Aufenthaltskarten für Unionsbürger und ihre Familienmitglieder, einschließlich Familienmitglieder, die keine Unionsbürger sind 5. Voraussetzungen für die Einbürgerung von Staatsangehörigen eines anderen Mitgliedstaats 6. Vorschriften für den Todesfall, einschließlich solcher über die Überführung der sterblichen Überreste in einen anderen Mitgliedstaat
E. Bildung oder Praktikum in einem anderen Mitgliedstaat	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bildungswesen in einem anderen Mitgliedstaat, einschließlich der frühkindlichen Betreuung, Bildung und Erziehung, der Primar- und Sekundarschulbildung, der Hochschulbildung und der Erwachsenenbildung 2. Freiwilligendienst in einem anderen Mitgliedstaat 3. Praktika in einem anderen Mitgliedstaat 4. Forschungstätigkeit in einem anderen Mitgliedstaat als Teil eines Bildungsprogramms
F. Medizinische Versorgung	<ol style="list-style-type: none"> 1. Medizinische Behandlung in einem anderen Mitgliedstaat 2. Kauf von verordneten Arzneimitteln in einem anderen Mitgliedstaat als dem, in dem die Verordnung ausgestellt wurde, online oder vor Ort 3. Krankenversicherungsbestimmungen für kurze oder längere Aufenthalte in einem anderen Mitgliedstaat und Antrag auf Ausstellung einer Europäischen Krankenversicherungskarte 4. Allgemeine Informationen über Zugangsrechte zu verfügbaren öffentlichen Präventionsmaßnahmen im Gesundheitsbereich und über die Pflichten zur Teilnahme an diesen Maßnahmen 5. Dienste, die über die nationalen Notrufnummern (einschließlich 112 und 116) zur Verfügung gestellt werden 6. Rechte und Voraussetzungen für den Einzug in eine stationäre Pflegeeinrichtung
G. Bürger- und Familienrechte	<ol style="list-style-type: none"> 1. Geburt, Sorgerecht für Minderjährige, elterliche Pflichten, Vorschriften für Leihmutterchaft und Adoption, einschließlich Stiefkindadoption, Unterhaltspflichten für Kinder bei grenzüberschreitenden familiären Gegebenheiten 2. Leben in einer binationalen Partnerschaft, auch einer gleichgeschlechtlichen Partnerschaft (Eheschließung, zivile/eingetragene Partnerschaft, Trennung, Scheidung, Güterrecht, Rechte von Lebenspartnern) 3. Vorschriften für die Anerkennung der Geschlechtszugehörigkeit 4. Erbsprüche und -pflichten in einem anderen Mitgliedstaat, einschließlich Steuervorschriften 5. Rechte und Vorschriften für Fälle der grenzüberschreitenden Kindesentführung durch einen Elternteil

Bereich	INFORMATIONEN ZU RECHTEN, PFLICHTEN UND VORSCHRIFTEN AUS DEM UNIONSRECHT UND DEM NATIONALEN RECHT
H. Verbraucherrechte	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kauf von Waren, digitalen Inhalten oder entgeltliche Inanspruchnahme von Dienstleistungen aus einem anderen Mitgliedstaat (auch Finanzdienstleistungen), online oder vor Ort 2. Besitz eines Bankkontos in einem anderen Mitgliedstaat 3. Inanspruchnahme von öffentlichen Dienstleistungen, z. B. Gas-, Strom-, Wasserversorgung, Beseitigung von Haushaltsabfällen, Telekommunikationsdienstleistungen und Internet 4. Zahlungen, einschließlich Überweisungen, Verzögerungen bei grenzüberschreitenden Zahlungen 5. Verbraucherrechte und Garantien im Zusammenhang mit dem Kauf von Waren und Dienstleistungen, einschließlich Verfahren für die Beilegung von Verbraucherrechtsstreitigkeiten und die Verbraucherentschädigung 6. Sicherheit von Verbraucherprodukten 7. Mieten eines Kraftfahrzeugs
I. Schutz personenbezogener Daten	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ausübung der Rechte der Betroffenen im Zusammenhang mit dem Schutz personenbezogener Daten

Informationsbereiche im Zusammenhang mit Unternehmen

Bereich	INFORMATIONEN ZU RECHTEN, PFLICHTEN UND VORSCHRIFTEN
J. Gründung, Führung und Schließung eines Unternehmens	<ol style="list-style-type: none"> 1. Eintragung, Änderung der Rechtsform oder Schließung eines Unternehmens (Registrierungsverfahren und Rechtsformen für geschäftliche Tätigkeiten) 2. Verlagerung eines Unternehmens in einen anderen Mitgliedstaat 3. Rechte des geistigen Eigentums (Antrag auf Erteilung eines Patents, Anmeldung einer Marke, einer Zeichnung oder eines Gebrauchsmusters, Erwerb einer Lizenz für die Vervielfältigung) 4. Fairness und Transparenz von Geschäftspraktiken, einschließlich Verbraucherrechte und Garantien im Zusammenhang mit dem Verkauf von Waren und Dienstleistungen 5. Angebot von Online-Verfahren für grenzüberschreitende Zahlungen beim Online-Verkauf von Waren und Dienstleistungen 6. Rechte und Pflichten aufgrund des Vertragsrechts, einschließlich Verzugszinsen 7. Insolvenzverfahren und Liquidation von Unternehmen 8. Kreditversicherung 9. Unternehmensfusionen oder Verkauf eines Unternehmens 10. Zivilrechtliche Haftung der Direktoren eines Unternehmens 11. Vorschriften und Pflichten im Zusammenhang mit der Verarbeitung personenbezogener Daten

Bereich	INFORMATIONEN ZU RECHTEN, PFLICHTEN UND VORSCHRIFTEN
K. Arbeitnehmer	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gesetzlich oder durch Rechtsverordnung geregelte Beschäftigungsbedingungen einschließlich Arbeitsstunden, bezahlter Urlaub, Urlaubsansprüche, Rechte und Pflichten in Bezug auf Überstunden, Gesundheitskontrollen, Beendigung von Verträgen, Kündigung oder Entlassungen) 2. Rechte und Pflichten im Bereich der sozialen Sicherheit in der Union (Registrierung als Arbeitgeber, Registrierung von Beschäftigten, Mitteilung über das Ende eines Vertrags eines Beschäftigten, Zahlung von Sozialbeiträgen, Rechte und Pflichten im Zusammenhang mit Renten) 3. Beschäftigung von Arbeitnehmern in anderen Mitgliedstaaten (Entsendung von Arbeitnehmern, Vorschriften über den freien Dienstleistungsverkehr, Wohnsitzanforderungen für Arbeitnehmer) 4. Gleichbehandlung (Vorschriften gegen Diskriminierung am Arbeitsplatz, Vorschriften zur gleichen Entlohnung für Männer und Frauen, gleiche Entlohnung für Beschäftigte mit befristeten oder mit unbefristeten Arbeitsverträgen) 5. Vorschriften für die Arbeitnehmervertretung
L. Steuern	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mehrwertsteuer: Informationen über die allgemeinen Vorschriften, Sätze und Ausnahmeregelungen, MwSt.-Registrierung und -Zahlung, MwSt.-Erstattung 2. Verbrauchsteuern: Informationen über die allgemeinen Vorschriften, Sätze und Ausnahmeregelungen, Verbrauchsteuerregistrierung und -zahlung, Verbrauchsteuererstattung 3. Zölle und andere Steuern und Abgaben, die auf Einfuhren erhoben werden 4. Zollverfahren für Einfuhren und Ausfuhren gemäß dem Zollkodex der Union 5. Sonstige Steuern: Zahlung, Sätze, Steuererklärungen
M. Waren	<ol style="list-style-type: none"> 1. Erlangung der CE-Kennzeichnung 2. Vorschriften für und Anforderungen an Erzeugnisse 3. Feststellung der geltenden Normen, technischen Spezifikationen und Zertifizierung der Produkte 4. Gegenseitige Anerkennung von Produkten, die keinen Unionsspezifikationen unterliegen 5. Anforderungen in Bezug auf die Einstufung, Kennzeichnung und Verpackung von gefährlichen Chemikalien 6. Verkäufe im Fernabsatz und außerhalb von Geschäftsräumen: Informationen, die Verbrauchern vorab zu erteilen sind, schriftliche Vertragsbestätigung, Rücktritt von einem Vertrag, Lieferung der Waren, sonstige spezifische Verpflichtungen 7. Fehlerhafte Produkte: Verbraucherrechte und Garantien, Verantwortlichkeiten nach dem Verkauf, Abhilfemöglichkeiten für eine geschädigte Partei 8. Zertifizierung, Gütezeichen (EMAS, Energieeffizienzkenzeichnung, Ökodesign, EU-Umweltzeichen) 9. Recycling und Abfallentsorgung
N. Dienstleistungen	<ol style="list-style-type: none"> 1. Erlangung von Lizenzen, Genehmigungen oder Zulassungen im Hinblick auf die Gründung und Führung eines Unternehmens 2. Unterrichtung der Behörden über grenzüberschreitende Tätigkeiten 3. Anerkennung beruflicher Qualifikationen, einschließlich beruflicher Bildung

Bereich	INFORMATIONEN ZU RECHTEN, PFLICHTEN UND VORSCHRIFTEN
O. Finanzierung eines Unternehmens	<ol style="list-style-type: none">1. Zugang zu Finanzmitteln auf Unionsebene, einschließlich Finanzierungsprogramme der Union und Finanzhilfen für Unternehmen2. Zugang zu Finanzmitteln auf nationaler Ebene3. Initiativen für Unternehmer (Austauschmaßnahmen für neue Unternehmer, Mentoring-Programme usw.)
P. Öffentliche Aufträge	<ol style="list-style-type: none">1. Teilnahme an öffentlichen Ausschreibungen: Regeln und Verfahren2. Online-Abgabe eines Gebots auf eine öffentliche Ausschreibung3. Meldung von Unregelmäßigkeiten im Zusammenhang mit dem Ausschreibungsverfahren
Q. Gesundheit und Sicherheit am Arbeitsplatz	<ol style="list-style-type: none">1. Gesundheits- und Sicherheitsvorschriften im Zusammenhang mit verschiedenen Arten von Tätigkeiten, einschließlich der Risikovermeidung, Information und Ausbildung

ANHANG II

Verfahren nach Artikel 6 Absatz 1

Lebensereignisse	Verfahren	Erwartete Ergebnisse, gegebenenfalls vorbehaltlich einer Bewertung des Antrags durch die zuständige Behörde gemäß nationalen Rechtsvorschriften
Geburt	Beantragung des Nachweises über die Eintragung in das Geburtenregister	Nachweis über die Eintragung in das Geburtenregister oder Geburtsurkunde
Wohnsitz	Beantragung eines Wohnsitznachweises	Bestätigung der Meldung an der aktuellen Adresse
Studium	Beantragung einer Studienfinanzierung für ein Hochschulstudium, z. B. Studienbeihilfen oder -darlehen, bei einer öffentlichen Stelle oder Einrichtung	Entscheidung über den Antrag auf Studienfinanzierung oder Empfangsbestätigung
	Einreichung eines ersten Antrags auf Zulassung zu einer öffentlichen Hochschuleinrichtung	Bestätigung des Eingangs des Antrags
	Beantragung der Anerkennung von akademischen Diplomen, Prüfungszeugnissen oder sonstigen Nachweisen über Studien oder Kurse	Entscheidung über den Antrag auf Anerkennung
Arbeit	Antrag auf Bestimmung des anwendbaren Rechts gemäß Titel II der Verordnung (EG) Nr. 883/2004 ⁽¹⁾	Beschluss über das anwendbare Recht
	Mitteilung einer Änderung der persönlichen oder beruflichen Situation des Empfängers von Sozialversicherungsleistungen, die für solche Leistungen relevant ist	Bestätigung des Eingangs der Mitteilung solcher Änderungen
	Antrag auf Ausstellung einer Europäischen Krankenversicherungskarte (EHIC)	Europäische Krankenversicherungskarte (EHIC)
	Einreichung einer Einkommensteuererklärung	Bestätigung des Eingangs der Erklärung
Umzug	Meldung einer Adressänderung	Bestätigung der Abmeldung von der früheren Adresse und der Anmeldung an der neuen Adresse
	Zulassung eines aus einem Mitgliedstaat stammenden oder bereits in einem EU-Mitgliedstaat zugelassenen Kraftfahrzeugs in Standardverfahren ⁽²⁾	Nachweis über die Zulassung eines Kraftfahrzeugs
	Beantragung von Plaketten für die Nutzung der nationalen Straßenverkehrsinfrastruktur: von einer öffentlichen Stelle oder Einrichtung ausgestellte zeitabhängige Gebühren (Vignette), entfernungsabhängige Gebühren (Maut),	Erhalt des Mautaufklebers oder der Vignette oder anderer Zahlungsbeleg
	Beantragung von Emissionsplaketten, die von einer öffentlichen Stelle oder Einrichtung ausgestellt werden	Erhalt der Emissionsplakette oder anderer Zahlungsbeleg

Lebensereignisse	Verfahren	Erwartete Ergebnisse, gegebenenfalls vorbehaltlich einer Bewertung des Antrags durch die zuständige Behörde gemäß nationalen Rechtsvorschriften
Ruhestand	Beantragung von Ruhestands- und Vorruhestandsleistungen aus obligatorischen Systemen	Bestätigung des Eingangs des Antrags oder Beschluss über den Antrag auf Ruhestands- oder Vorruhestandsleistungen
	Ersuchen um Informationen über die Daten im Zusammenhang mit Ruhestandsleistungen aus obligatorischen Systemen	Erklärung über die persönlichen Ruhestandsdaten
Gründung, Führung und Schließung eines Unternehmens	Meldung einer Geschäftstätigkeit, Zulassung zur Ausübung einer Geschäftstätigkeit, Änderung einer Geschäftstätigkeit und Einstellung einer Geschäftstätigkeit ausgenommen Insolvenz- oder Liquidationsverfahren, ausgenommen der erstmaligen Eintragung einer Geschäftstätigkeit in das Unternehmens-Register, und ausgenommen Eintragungen im Rahmen des Verfahren zur Gründung von — oder späteren Anmeldungen oder Einreichungen von Meldungen von — Gesellschaften oder Unternehmen im Sinne von Artikel 54 Absatz 2 AEUV	Bestätigung des Eingangs der Meldung oder Änderung einer Geschäftstätigkeit oder des Antrags auf Genehmigung der Geschäftstätigkeit
	Registrierung eines Arbeitgebers (einer natürlichen Person) bei obligatorischen Versorgungs- und Versicherungssystemen	Bestätigung der Registrierung oder Sozialversicherungs-Kennnummer
	Registrierung von Beschäftigten bei obligatorischen Versorgungs- und Versicherungssystemen	Bestätigung der Registrierung oder Sozialversicherungs-Kennnummer
	Einreichung einer Körperschaftsteuererklärung	Bestätigung des Eingangs der Erklärung
	Meldung an die Sozialversicherungssysteme bei Beendigung des Vertrags mit einem Beschäftigten, ausgenommen bei Verfahren zur kollektiven Beendigung von Arbeitnehmerverträgen	Bestätigung des Eingangs der Meldung
	Zahlung von Sozialbeiträgen für Beschäftigte	Empfangs- oder andere Art der Bestätigung der Zahlung der Sozialbeiträge für Beschäftigte

⁽¹⁾ Verordnung (EG) Nr. 883/2004 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 29. April 2004 zur Koordinierung der Systeme der sozialen Sicherheit (ABl. L 166 vom 30.4.2004, S. 1).

⁽²⁾ Das gilt für folgende Fahrzeuge: a) Kraftfahrzeuge oder Anhänger nach Artikel 3 der Richtlinie 2007/46/EG des Europäischen Parlaments und des Rates (ABl. L 263 vom 9.10.2007, S. 1) und b) zwei- oder dreirädrige Kraftfahrzeuge mit oder ohne Doppelrad, die für die Teilnahme am Straßenverkehr bestimmt sind, nach Artikel 1 der Verordnung (EU) Nr. 168/2013 des Europäischen Parlaments und des Rates (ABl. L 60 vom 2.3.2013, S. 52).

ANHANG III

Liste der in Artikel 2 Absatz 2 Buchstabe c genannten Hilfs- und Problemlösungsdienste

1. Einheitliche Ansprechpartner ⁽¹⁾
2. Produktinfostellen ⁽²⁾
3. Produktinformationsstellen für das Bauwesen ⁽³⁾
4. Nationale Beratungszentren für Berufsqualifikationen ⁽⁴⁾
5. Nationale Kontaktstellen für die grenzüberschreitende Gesundheitsversorgung ⁽⁵⁾
6. Europäisches Netz der Arbeitsvermittlungen (EURES) ⁽⁶⁾
7. Online-Streitbeilegung ⁽⁷⁾

-
- ⁽¹⁾ Richtlinie 2006/123/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 12. Dezember 2006 über Dienstleistungen im Binnenmarkt (ABl. L 376 vom 27.12.2006, S. 36).
 - ⁽²⁾ Verordnung (EG) Nr. 764/2008 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 9. Juli 2008 zur Festlegung von Verfahren im Zusammenhang mit der Anwendung bestimmter nationaler technischer Vorschriften für Produkte, die in einem anderen Mitgliedstaat rechtmäßig in den Verkehr gebracht worden sind, und zur Aufhebung der Entscheidung Nr. 3052/95/EG (ABl. L 218 vom 13.8.2008, S. 21).
 - ⁽³⁾ Verordnung (EU) Nr. 305/2011 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 9. März 2011 zur Festlegung harmonisierter Bedingungen für die Vermarktung von Bauprodukten und zur Aufhebung der Richtlinie 89/106/EWG des Rates (ABl. L 88 vom 4.4.2011, S. 5).
 - ⁽⁴⁾ Richtlinie 2005/36/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 7. September 2005 über die Anerkennung von Berufsqualifikationen (ABl. L 255 vom 30.9.2005, S. 22).
 - ⁽⁵⁾ Richtlinie 2011/24/EU des Europäischen Parlaments und des Rates vom 9. März 2011 über die Ausübung der Patientenrechte in der grenzüberschreitenden Gesundheitsversorgung (ABl. L 88 vom 4.4.2011, S. 45).
 - ⁽⁶⁾ Verordnung (EU) 2016/589 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 13. April 2016 über ein Europäisches Netz der Arbeitsvermittlungen (EURES), den Zugang von Arbeitnehmern zu mobilitätsfördernden Diensten und die weitere Integration der Arbeitsmärkte und zur Änderung der Verordnungen (EU) Nr. 492/2011 und (EU) Nr. 1296/2013 (ABl. L 107 vom 22.4.2016, S. 1).
 - ⁽⁷⁾ 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).