

VERNEHMLASSUNGSBERICHT
DER REGIERUNG
BETREFFEND
DIE SCHAFFUNG EINES GESETZES ÜBER ALTERNATIVE
STREITBEILEGUNG UND DIE ABÄNDERUNG DES
KONSUMENTENSCHUTZGESETZES (UMSETZUNG DER RICHTLINIE
2013/11/EU ÜBER ALTERNATIVE STREITBEILEGUNG IN
VERBRAUCHERANGELEGENHEITEN)

Ministerium für Inneres, Justiz und Wirtschaft

Vernehmlassungsfrist: 13. November 2015

INHALTSVERZEICHNIS

	Seite
Zuständiges Ministerium.....	4
Betroffene Amtsstelle	4
1. Ausgangslage	5
2. Anlass der Vorlage	6
3. Schwerpunkte der Richtlinie.....	6
3.1 Allgemeine Vorgaben	6
3.2 Verhältnis zur gerichtlichen Streitbeilegung.....	9
3.3 Grenzüberschreitende Aspekte	9
3.4 Behördenkontrolle	10
3.5 Bedeutung für Konsumenten und Unternehmer.....	11
4. Verordnung über Online Streitbeilegung (ODR-Verordnung).....	12
5. Erläuterungen zu den einzelnen Artikeln	12
5.1 Gesetz über alternative Streitbeilegung	12
5.2 Abänderung Konsumentenschutzgesetz.....	30
6. Verfassungsmässigkeit/RechtlichES	31
7. Regierungsvorlagen	33
7.1 Gesetz über alternative Streitbeilegung	33
7.2 Abänderung Konsumentenschutzgesetz.....	52

Beilage:

- Richtlinie 2013/11/EU des Europäischen Parlaments und des Rates vom 21. Mai 2013 über die alternative Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 und der Richtlinie 2009/22/EG (Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten)

ZUSAMMENFASSUNG

Gemäss der Richtlinie 2013/11/EU über alternative Streitbeilegung verbraucherechtlicher Streitigkeiten sollen spezielle Einrichtungen bei Streitigkeiten zwischen Verbrauchern und Unternehmen einfach, schnell und kostengünstig eine Lösung des Konflikts herbeiführen. Diese Stellen für die alternative Streitbeilegung („AS-Stellen“) sind für beinahe alle vertraglichen Streitigkeiten aus Kauf- und Dienstleistungsverträgen einzurichten. Dadurch soll eine Alternative zu Gerichtsverfahren geschaffen werden, die von den Konsumenten kaum eingeleitet werden, da sie als zu teuer, zu langwierig und zu kompliziert angesehen werden. Die AS-Stellen müssen bestimmte Qualitätskriterien erfüllen, um als AS-Stellen anerkannt zu werden (Fachwissen, Unabhängigkeit und Unparteilichkeit). Die Unternehmer unterliegen bestimmten Informationspflichten.

Die europäische Richtlinie 2013/11/EU über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten verpflichtet die EU- bzw. EWR-Staaten dazu, die Möglichkeiten zur aussergerichtlichen Streitbeilegung im Verbraucherbereich nahezu umfassend zu gewährleisten. Ab dem 9. Juli 2015 soll es europaweit Verbrauchern nahezu für alle Vertragsstreitigkeiten mit Unternehmern in Bezug auf Waren oder Dienstleistungen möglich sein, die Angelegenheit einer unparteiischen und qualifizierten Schlichtungsstelle vorzulegen. Diese soll kostenfrei oder zu geringen Kosten für den Konsumenten grundsätzlich innerhalb von 90 Tagen eine aussergerichtliche Streitbeilegung erreichen.

Die Richtlinie soll durch ein neues Gesetz über die alternative Streitbeilegung in Liechtenstein umgesetzt werden. Die innerstaatliche Umsetzung hält sich zum grössten Teil an die Bestimmungen in der Richtlinie und folgt dem Weg der Minimalumsetzung. Die Richtlinie 2013/11/EU befindet sich noch im Übernahmeverfahren in das EWR-Abkommen. Die Vernehmlassung ist notwendig, um eine fristgerechte Umsetzung der EU-Vorschriften ins nationale Recht zu gewährleisten.

ZUSTÄNDIGES MINISTERIUM

Ministerium für Inneres, Justiz und Wirtschaft

BETROFFENE AMTSSTELLE

Amt für Volkswirtschaft

Vaduz, 15. September 2015

LNR 2015-1084

1. AUSGANGSLAGE

Am 8. Juli 2013 ist die Richtlinie 2013/11/EU des Europäischen Parlaments und des Rates über die alternative Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 und der Richtlinie 2009/22/EG in Kraft getreten (im Folgenden „ADR-Richtlinie“; ABl. Nr. L 165 vom 18. Juni 2013, S. 63 ff.). Die ADR-Richtlinie soll der Verbesserung der aussergerichtlichen Streitbeilegung von vertraglichen Streitigkeiten zwischen Verbrauchern und Unternehmern dienen.

Bei vertraglichen Streitigkeiten zwischen Unternehmern und Verbrauchern kann es in vielen Fällen kostengünstiger und zeitsparender sein, mit Hilfe eines unparteiischen Dritten eine einvernehmliche Lösung zu finden, statt ein langwieriges Gerichtsverfahren durchzuführen. Gegenwärtig stehen allerdings innerhalb der Europäischen Union bzw. innerhalb des Europäischen Wirtschaftsraumes nicht immer geeignete Schlichtungsstellen zur Verfügung. Die neuen europäischen Vorschriften sollen diese Situation verbessern und hierdurch für Verbraucher die Möglichkeiten erweitern, ihre Rechte national und grenzüberschreitend durchzusetzen.

Die ADR-Richtlinie verpflichtet die EU-Staaten dazu, die Möglichkeiten zur aussergerichtlichen Streitbeilegung im Verbraucherbereich nahezu umfassend zu gewährleisten.

Da in Liechtenstein die konsumentenschutzrechtlichen Rechtsvorschriften in der Vergangenheit mehrheitlich aus Österreich rezipiert wurden, ist es sinnvoll, sich auch bei dieser Richtlinienumsetzung stark an die österreichischen Vorgaben zu halten. Es ist das österreichische Gesetz über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten als Rezeptionsgrundlage heranzuziehen.

2. ANLASS DER VORLAGE

Die ADR-Richtlinie sieht eine Frist bis 9. Juli 2015 vor, innerhalb derer die EU-Mitgliedstaaten ihre nationalen Umsetzungsvorschriften zu erlassen haben.

Die ADR-Richtlinie befindet sich derzeit noch im Prozess der Übernahme in das EWR-Abkommen. Die Umsetzungsfrist in Liechtenstein wird sich nach dem Datum des Inkrafttretens des Beschlusses des Gemeinsamen EWR-Ausschusses zur Übernahme der Richtlinie in das EWR-Abkommen richten. Zum Zeitpunkt der Ausarbeitung dieses Vernehmlassungsberichtes ist noch nicht absehbar, wann die Richtlinie für die EWR/EFTA-Staaten in Kraft treten wird. Um eine fristgerechte Umsetzung zu ermöglichen, wird die Vernehmlassung zum jetzigen Zeitpunkt durchgeführt.

3. SCHWERPUNKTE DER RICHTLINIE

3.1 Allgemeine Vorgaben

Als Verbraucherschutzmassnahme ist die ADR-Richtlinie nur auf Streitigkeiten zwischen einem Verbraucher und Unternehmer anzuwenden. In Artikel 4 Absatz 1 lit. a der ADR-Richtlinie wird der übliche Verbraucherbegriff verwendet.

Die ADR-Richtlinie ist auf aussergerichtliche Stellen für die alternative Streitbeilegung - „AS-Stelle“ - anzuwenden. Dies sind Stellen, die auf Dauer eingerichtet sind und die Beilegung einer Streitigkeit in einem aussergerichtlichen Verfahren (AS-Verfahren) anbieten. Das AS-Verfahren dient der Beilegung von Streitigkeiten über vertragliche Verpflichtungen aus Kaufverträgen oder Dienstleistungsverträgen. Die AS-Stelle kann – in aufsteigender Reihenfolge - entweder - die Parteien mit dem Ziel zusammenbringen, sie zu einer gütlichen Vereinbarung zu veranlassen, eine Lösung vorschlagen oder eine Lösung auferlegen.

Schlichtung ist nur eines der drei von der ADR-Richtlinie erfassten Streitbeilegungsmodelle. Die ADR-Richtlinie verwendet den Begriff der „mit der Streitbeilegung betrauten Person“, die nicht nur Schlichter, sondern auch Mediator oder Schiedsrichter sein kann.

Die ADR-Richtlinie enthält in den Artikel 5 bis 11 Qualitätskriterien: Es handelt sich dabei um

- Zugang zu AS-Stellen und AS-Verfahren (Artikel 5),
- Fachwissen/Unabhängigkeit/Unparteilichkeit (Artikel 6),
- Transparenz (Artikel 7),
- Effektivität (Artikel 8),
- Fairness (Artikel 9),
- Handlungsfreiheit (Artikel 10) und
- Rechtmässigkeit (Artikel 11).

Artikel 5 der ADR-Richtlinie enthält einige (Mindest-)Standards für AS-Verfahren. Sie müssen einen einfachen Zugang ermöglichen; die Kommunikation muss sowohl online wie offline möglich sein und Datenschutzrecht muss eingehalten werden. Nach Artikel 5 Absatz 4 kann (nicht muss) eine AS-Stelle ein Verfahren ablehnen, wenn der Verbraucher nicht zuvor den Kontakt mit dem Unternehmer gesucht hat, weiterhin bei einer mutwilligen Streitigkeit und dann, wenn die Streitigkeit bereits gerichtlich behandelt wird oder wurde. Es darf ein Schwellenwert festgelegt werden, ferner eine Frist, die mindestens ein Jahr betragen muss. Sind diese Voraussetzungen nicht erfüllt, kann der Zugang zu einem AS-Verfahren verweigert werden. Muss eine AS-Stelle infolge derartiger Verfahrensregeln eine Beschwerde nicht bearbeiten, ist der Mitgliedstaat nicht verpflichtet zu gewährleisten, dass der Verbraucher die Beschwerde bei einer anderen AS-Stelle einreichen kann (Artikel 5 Absatz 6).

Die in Artikel 6 genannten Kriterien sind personenbezogen, d.h. es kommt nicht auf die AS-Stelle an sich an, sondern auf die für sie tätigen Personen. „Fachwissen“ meint nicht nur juristisches Wissen – wobei diesbezüglich nicht auf eine abgeschlossene juristische Ausbildung abzustellen ist, sondern auch technisches Wissen und Kenntnisse in der alternativen Streitbeilegung, z.B. in der Mediation eingesetzte Kommunikationstechniken. Es ist nicht erforderlich, dass jeder Mitarbeiter einer AS-Stelle dieses Fachwissen hat, aber es sollte bei den Streitmittlern vorhanden sein.

Die Unabhängigkeit soll vor allem dadurch gewährleistet sein, dass die Personen für einen ausreichend langen Zeitraum berufen werden (Artikel 6 Absatz. 1 lit. b).

Die Transparenz (Artikel 7) bezieht sich auf zwei unterschiedliche Aspekte: Zum einen muss die AS-Stelle in der Öffentlichkeit präsent sein, indem sie diejenigen Informationen über sich auf ihre Website stellt, die für das Vertrauen der Verbraucher in die AS-Stelle relevant sind (Artikel 7 Absatz 1). Sie soll sich dem Wettbewerb um die Eignung als AS-Stelle durch Herausstellen ihrer Qualitätsmerkmale stellen. Der zweite Aspekt betrifft die Transparenz bezüglich der getroffenen Entscheidungen (Artikel 7 Absatz 2). Obwohl die Vertraulichkeit der Verfahren kein Prinzip der ADR-Richtlinie ist, berücksichtigt sie die Vertraulichkeit implizit dadurch, dass eine Veröffentlichung von Einzelentscheidungen nicht vorgesehen ist. Jedoch muss die AS-Stelle jährliche Tätigkeitsberichte veröffentlichen und soll darüber hinaus auf systematische oder signifikante Problemstellungen hinweisen und dazu ggf. auch Lösungen unterbreiten.

Das Effektivitätsprinzip (Artikel 8) umfasst zunächst den Zugang, dem die ADR-Richtlinie eine eigene Vorschrift widmet (Artikel 5, s.o.). Sodann wird geregelt, dass sich der Verbraucher keines Rechtsanwalts bedienen muss, dass er höchstens eine Schutzgebühr zu zahlen hat und dass das Verfahren innerhalb von 90 Tagen nach Eingang der vollständigen Beschwerdeakte zu einem Ergebnis zu bringen ist.

Das Fairness-Prinzip (Artikel 9) umfasst das Prinzip des kontradiktorischen Verfahrens, das in der Empfehlung von 1998 (Empfehlung 98/257/EG betreffend die Grundsätze für Einrichtungen, die für die aussergerichtliche Beilegung von Verbraucherrechtsstreitigkeiten zuständig sind) als eigenes Prinzip enthalten war, die Übermittlung einer begründeten Entscheidung, die Information über das Recht, das Verfahren jederzeit abubrechen, sowie Aufklärung darüber, dass die Parteien einer vorgeschlagenen Lösung nicht folgen müssen, die Möglichkeit haben, ihre Rechte vor Gericht durchzusetzen und dass die vorgeschlagene Lösung anders sein kann als das Ergebnis eines Gerichtsverfahrens.

Das Prinzip der Handlungsfreiheit (Artikel 10) sieht vor, dass vorab getroffene Vereinbarungen über die Anrufung einer AS-Stelle für den Verbraucher nicht bindend

sind und die Parteien für den Fall des Auferlegens einer verbindlichen Lösung vorab darüber informiert sein müssen und die Parteien das ausdrücklich akzeptiert haben.

Dem Rechtmässigkeitsprinzip (Artikel 11) zufolge darf schliesslich eine auferlegte Lösung nicht von zwingenden Verbraucherschutzvorschriften abweichen.

3.2 Verhältnis zur gerichtlichen Streitbeilegung

Ausgangspunkt jeder AS-Regelung muss sein, dass der Weg zu den Gerichten für keine der Parteien versperrt wird. Dies folgt schon aus Art. 47 der Grundrechte-Charta (GR-Charta). Keine der beiden Parteien kann verpflichtet werden, sich gegen ihren Willen einem AS-Verfahren zu unterziehen, dessen Ergebnis sie als verbindlich und mit Rechtsmitteln nicht angreifbar akzeptieren muss. Dagegen wäre ein Modell mit der Rechtsweggarantie vereinbar, bei dem wie bei einer ersten gerichtlichen Tatsacheninstanz die Entscheidung der AS-Stelle verbindlich wird, wenn sie nicht mit Rechtsmitteln angegriffen wird.

Die ADR-Richtlinie bietet das Modell der auferlegten Lösung an (Artikel 2 Absatz 1) und schafft dessen Vereinbarkeit mit Art. 47 GR-Charta dadurch, dass der Zugang zu den Gerichten auch bei einer verbindlichen Lösung nicht ausgeschlossen werden darf (Artikel 1 Satz 2 Halbs. 2). Praktisch heisst dies, dass das Entscheidungsverfahren entweder einer Vereinbarung bedarf oder das auferlegte Ergebnis mit Rechtsmitteln angegriffen werden können muss.

3.3 Grenzüberschreitende Aspekte

Als auf die Binnenmarktkompetenz (Artikel 114 AEUV¹) gestütztes Rechtsinstrument enthält die ADR-Richtlinie naturgemäss eine Reihe von Vorschriften, die sich mit grenzüberschreitenden Aspekten befassen. Für grenzüberschreitende Fälle ist jedenfalls bei über das Internet abgeschlossenen Geschäften die hier nicht weiter darzustellende ODR-Verordnung einschlägig. Die nach der ADR-Richtlinie einzurichtenden AS-Stellen sind in vollem Umfang für grenzüberschreitende Streitigkeiten

¹ Der Vertrag über die Arbeitsweise der Europäischen Union (AEUV) zählt zum Primärrecht der EU. Basis des AEUV ist der EWG-Vertrag aus 1957. Änderungen erfolgten durch den Vertrag von Maastricht (EG-Vertrag, EGV), den Vertrag von Nizza und den Vertrag von Lissabon.

zuständig. Dies unterstreicht Artikel 5 Absatz 2 lit. e der ADR-Richtlinie ausdrücklich. Dies kann dazu führen, dass eine AS-Stelle das Recht eines anderen EU-Mitgliedstaats anzuwenden hat, was nicht unproblematisch ist. Darüber hinaus verpflichtet Artikel 14 der ADR-Richtlinie die Mitgliedstaaten, die Verbraucher bei der Suche nach der zuständigen AS-Stelle in einem anderen Mitgliedstaat zu unterstützen. Nach Artikel 16 und 17 haben die AS-Stellen der Mitgliedstaaten miteinander zu kooperieren.

Auch bei einem rein inländischen Sachverhalt kann eine AS-Stelle in einem anderen Mitgliedstaat zuständig sein. Artikel 5 Absatz 3 Satz 2 der ADR-Richtlinie sieht vor, dass eine AS-Stelle in einem anderen Mitgliedstaat oder regionale, länderübergreifende oder europaweite AS-Stellen zuständig sein können. Die Einrichtung derartiger AS-Stellen ist aber nicht verpflichtend.

3.4 Behördenkontrolle

Den Behörden der Mitgliedstaaten wird in den Artikeln 18 bis 20 der ADR-Richtlinie eine Reihe von Verpflichtungen auferlegt. Zunächst muss nach Artikel 18 jeder Mitgliedstaat die zuständige Behörde benennen und der Kommission melden. Nach Artikel 19 muss die Behörde bei jeder AS-Stelle, die als AS-Stelle im Sinne der ADR-Richtlinie anerkannt werden und in die Liste nach Artikel 20 Absatz 2 eingetragen werden will, eine Reihe von Auskünften erheben. Die Informationspflichten der AS-Stellen gegenüber der zuständigen Behörde umfassen neun Bestimmungen (Artikel 19 Absatz 1 lit. a bis i). Nachdem die AS-Stelle ihre Tätigkeit begonnen hat, ist sie gegenüber der zuständigen Behörde alle zwei Jahre zur Mitteilung der in Artikel 19 Absatz 3 aufgelisteten Informationen verpflichtet. Diese Informationspflichten überschneiden sich zwar mit den Informationen, die die AS-Stelle im Rahmen des Transparenzgebots nach Artikel 7 Absatz 2 in ihren Tätigkeitsberichten öffentlich zu machen hat, sie sind mit ihnen jedoch nicht identisch. Ausserdem sind die an die Öffentlichkeit gerichteten Tätigkeitsberichte jährlich zu erstatten.

Artikel 20 der ADR-Richtlinie befasst sich sehr ausführlich mit der Liste der AS-Stellen, die von den zuständigen Behörden der Mitgliedstaaten zu erstellen ist. Die Liste enthält für jede AS-Stelle acht Angaben (Artikel 20 Absatz 2 Unterabs. 1 lit. a

bis h). Die Liste ist der Kommission zu übermitteln. Erfüllt eine AS-Stelle die Voraussetzungen nicht mehr, ist sie letztlich von der Liste zu streichen. Die Kommission veröffentlicht eine Liste der ihr gemeldeten AS-Stellen. Die nationalen Behörden sind verpflichtet, diese Liste ebenfalls zu veröffentlichen.

Im Gegensatz zu anderen Teilen der ADR-Richtlinie lassen die Artikel 18-20 wenig Spielraum für eigenständige Regelungen der Mitgliedstaaten. Doch auch hier bedarf es einiger Konkretisierungen. Insbesondere sollte sich die Behörde nicht nur auf Eigenauskünfte der AS-Stellen verlassen müssen.

3.5 Bedeutung für Konsumenten und Unternehmer

Die Umsetzung der ADR-Richtlinie hat eine erhebliche Bedeutung für Konsumenten und Unternehmer. Für beide Parteien eines Konsumentenvertrages werden sich die Angebote und Möglichkeiten zur Beilegung aktueller Streitigkeiten und zur Vermeidung künftiger Konfliktfälle weiter ausdifferenzieren.

Konsumenten sollen die Möglichkeit haben, ihre Rechte aus einem Vertrag mit einem Unternehmer in einem aussergerichtlichen Verfahren geltend zu machen, das gesetzlich vorgegebenen Qualitätsanforderungen genügt und durch die Anerkennung der Streitbeilegungsstelle staatlich abgesichert wird. Das Verfahren ist leicht zugänglich; die formalen Anforderungen an die Antragstellung und die Darlegung des Sachverhalts sind gering.

Dem Konsumenten entstehen allenfalls geringe Kosten. Diese Umstände sind besonders bedeutsam, weil viele Streitigkeiten aus Konsumentenverträgen niedrige Streitwerte betreffen und der Konsument nicht selten die Kosten und das Risiko scheut, sein Recht vor Gericht einzuklagen. Die aussergerichtliche Streitbeilegung stellt deshalb für Konsumenten eine wichtige zusätzliche Möglichkeit zur Rechtsdurchsetzung dar. Sie ergänzt den gerichtlichen Rechtsschutz, der durch das vorgeschlagene Gesetz nicht beschränkt wird.

Der Ausbau der aussergerichtlichen Streitbeilegung in Konsumentenangelegenheiten kommt aber nicht nur Konsumenten, sondern auch Unternehmern zugute. Eine

umfassende Aufklärung der Sach- und Rechtslage ist zur Streitbeilegung häufig nicht erforderlich. Kosten und Verfahrensdauer können dadurch geringer ausfallen als im Falle einer gerichtlichen Streitbeilegung. Zudem führt eine einvernehmliche Lösung eher als eine gerichtliche Auseinandersetzung zur Zufriedenheit des Kunden und damit zu einer Fortsetzung der Geschäftsbeziehung.

4. VERORDNUNG ÜBER ONLINE STREITBEILEGUNG (ODR-VERORDNUNG)

Die Verordnung (EU) Nr. 524/2013 des Europäischen Parlaments und des Rates über die Online-Beilegung von verbraucherrechtlichen Streitigkeiten und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 und der Richtlinie 2009/22/EG (nachstehend „ODR-Verordnung“) wurde zeitgleich mit der ADR-Richtlinie verhandelt und gleichzeitig kundgemacht (ABl. Nr. L 165 vom 18. Juni 2013, S. 1). Die in der Verordnung vorgesehene Online-Plattform soll bis zum 9. Januar 2016 betriebsbereit sein. Diese Verordnung verpflichtet die Europäische Kommission zur Einrichtung einer Europäischen Plattform für Online-Streitbeilegung („OS-Plattform“). Insbesondere im E-Commerce soll über die Plattform eine elektronisch basierte Streitbeilegung ermöglicht werden. Gemäss Artikel 7 der ODR-Verordnung sind die Mitgliedstaaten verpflichtet eine Online-Streitbeilegungskontaktstelle („OS-Kontaktstelle“) zu benennen, die Verbrauchern bei grenzübergreifenden Streitigkeiten Unterstützung bietet. Mit dem in dieser Vernehmlassung vorgeschlagenen Gesetz wird das Amt für Volkswirtschaft mit dieser Aufgabe betraut. Darüber hinaus werden Sanktionen für einen Verstoß gegen die in Artikel 14 der ODR-Verordnung festgelegten Informationsverpflichtungen normiert (vgl. Artikel 18 der ODR-Verordnung).

5. ERLÄUTERUNGEN ZU DEN EINZELNEN ARTIKELN

5.1 Gesetz über alternative Streitbeilegung

Zu Art. 1 - Geltungsbereich

Art. 1 legt den sachlichen und persönlichen Anwendungsbereich der ADR-Richtlinie fest. Damit gelangt das Gesetz über alternative Streitbeilegung (ASStG) auf alle Streitigkeiten zur Anwendung, die aus inländischen oder grenzübergreifenden Kauf- bzw.

Dienstleistungsverträgen resultieren. Aus den in Artikel 4 Absatz 1 lit. c und d festgehaltenen Definitionen der ADR-Richtlinie ergibt sich, dass damit lediglich entgeltliche Verträge im engeren Sinn und sohin nur Waren oder Dienstleistungen erfasst sind, die gegen Zahlung eines Preises geleistet werden. Da die europäischen Begriffe des Kauf- und Dienstleistungsvertrags im Vergleich zum liechtensteinischen weiter reichen, wurde allgemein auf vertragliche Streitigkeiten abgestellt. Um sicherzustellen, dass lediglich Kaufverträge über Waren im Sinne der ADR-Richtlinie erfasst sind, wurde eine Ausnahme in Abs. 2 Bst. d geschaffen.

Dem europäischen Dienstleistungsbegriff liegt ein im Vergleich zur Dienstleistung iSd ABGB weiteres Verständnis zu Grunde, was zur Folge hat, dass insbesondere auch Mietverträge unter den Anwendungsbereich subsumiert werden können.

Ausnahmen vom Anwendungsbereich werden in Artikel 2 Absatz 2 der ADR-Richtlinie festgelegt.

In Abs. 2 der Gesetzesvorlage finden sich lediglich drei in der ADR-Richtlinie angeführte Ausnahmen. Diese beziehen sich auf Gesundheitsdienstleistungen, Dienstleistungen öffentlicher Anbieter von Weiter- und Hochschulbildung und nichtwirtschaftliche Dienstleistungen von allgemeinem Interesse.

Gesundheitsdienstleistungen erfassen Gesundheits- und pharmazeutische Dienstleistungen, die von Angehörigen eines reglementierten Gesundheitsberufs erbracht werden. Die in der ADR-Richtlinie enthaltene Definition entspricht der Richtlinie über die Ausübung der Patientenrechte (2011/24/EU), auf die auch in der Richtlinie über Rechte der Verbraucher (2011/83/EU) verwiesen wird. Die Ausnahme von nichtwirtschaftlichen Dienstleistungen von allgemeinem Interesse hat lediglich deklarativen Charakter. Schliesslich handelt es sich bei nichtwirtschaftlichen Dienstleistungen von allgemeinem Interesse um staatliche oder im Namen des Staates erbrachte Dienstleistungen. Diese werden in der Regel ohne eine wirtschaftliche Gegenleistung erbracht.

Die weiteren in Artikel 2 Absatz 2 der ADR-Richtlinie genannten Ausnahmen bedürfen insofern keiner Umsetzung als das ASStG in Abs. 1 normiert, dass es ausschliesslich Verfahren vor in diesem Gesetz genannten AS-Stellen regelt und Verfahren vor diesen nicht mit den in der ADR-Richtlinie beschriebenen Ausnahmetatbeständen kollidieren.

Die Begriffe des Unternehmers und des Konsumenten knüpfen an die Definition des Art. 1 KSchG an. Da dessen Formulierung den Mindestteil der ADR-Richtlinie abdeckt, wird zur Erhaltung einer konsistenten Rechtslage in Liechtenstein auf Art. 1 KSchG verwiesen. Grundsätzlich ist der liechtensteinische Konsumentenbegriff aber weiter reichend als jener der ADR-Richtlinie. Schliesslich sind in Liechtenstein etwa auch bestimmte juristische Personen oder in Gründung befindliche Unternehmer noch vom Schutzregime konsumentenschutzrechtlicher Sonderbestimmungen erfasst.

In Abs. 3 wird klargestellt, dass das AStG auch der Durchführung bestimmter Aspekte der ODR-Verordnung dient. Insbesondere die Art. 7 und Art. 14 iVm Artikel 18 der ODR-Verordnung und damit die Benennung der OS-Kontaktstelle und die Schaffung von Sanktionen bei Verstössen gegen Informationspflichten die OS-Plattform betreffend, sind in diesem Zusammenhang von Bedeutung.

Mit Abs. 4 findet die in Artikel 3 der ADR-Richtlinie enthaltene Kollisionsanordnung ihre Umsetzung. Mit der Anordnung wird dem AStG in Bezug auf alternative Streitbeilegung Vorrang vor anderen (sektorspezifischen) Umsetzungsrechtsakten eingeräumt. Dies gilt auch für bereits bestehende Bestimmungen.

Zu Art. 2 – Umsetzung von EWR-Rechtsvorschriften

Hier wird festgehalten, welcher europarechtliche Rechtsakt mit der Schaffung dieses Gesetzes umgesetzt wird.

Zu Art. 3 – Begriffe und Bezeichnungen

Die ADR-Richtlinie enthält in ihrem Artikel 4 eine Vielzahl von Begriffsbestimmungen, die für das Verständnis der einzelnen Richtlinienregelungen gewiss von Bedeutung sind. Dennoch ist es nicht erforderlich, alle diese Definitionen im Rahmen der Richtlinienumsetzung explizit in liechtensteinisches Recht zu übernehmen, weil sie zum einen bereits gesetzlich definiert sind oder sich zum Teil ohnehin damit decken, was nach liechtensteinischer Rechtsauffassung unter dem jeweiligen Begriff verstanden würde und ausserdem hat eine allfällige Auslegung richtlinienkonform zu erfolgen.

Andere Definitionen der ADR-Richtlinie werden deshalb nicht unmittelbar in das liechtensteinische Recht übernommen, weil sie in einem gravierenden Spannungs-

verhältnis mit klassischen Begriffsverständnissen stünden; bei ihnen muss auf andere Weise als durch identische Abbildung der Begriffsumschreibung in der ADR-Richtlinie für Richtlinienkonformität der liechtensteinischen Rechtslage gesorgt werden.

Nicht übernommen werden auch die Definitionen von „Verbraucher“ und „Unternehmer“ in Artikel 4 Absatz 1 lit. a und b der ADR-Richtlinie. Stattdessen wird in Art. 1 AStG – wie dort bereits erwähnt – an den Konsumentenbegriff des Konsumentenschutzgesetzes angeknüpft.

Zu Art. 4 – Zuständige Stellen

Um eine Stelle zur alternativen Streitbeilegung (AS-Stelle) zu sein, muss die Einrichtung Verfahren zur aussergerichtlichen Beilegung von Streitigkeiten durchführen. Auch der mögliche Tätigkeitsbereich wird eingegrenzt. Die Einrichtung muss sich mit der Beilegung zivilrechtlicher Streitigkeiten befassen, an denen Konsumenten und Unternehmer als Antragsteller oder Antragsgegner beteiligt sind. Antragsteller als auch Antragsgegner müssen aber entweder Unternehmer oder Konsument sein. Nach Bst. b muss die AS-Stelle aufgrund des Gesetzes anerkannt, beauftragt oder eingerichtet worden sein, und zwar entweder aufgrund des AStG oder aufgrund spezialgesetzlicher Regelungen.

Die Eigenschaft, die AS-Stelle zu sein, wird für die Öffentlichkeit dadurch dokumentiert, dass die Stelle in die Liste der AS-Stellen eingetragen wird (Bst. c).

In Liechtenstein werden bereits heute schon in mehreren liechtensteinischen Gesetzen bzw. dazugehörigen Verordnungen Schlichtungsstellen benannt bzw. die dazugehörigen Verfahren beschrieben, wie beispielsweise im Bereich der elektronischen Kommunikation und im Finanzdienstleistungsbereich. Künftig ist eine Aufgangschlichtungsstelle zu schaffen, die dieses vorhandene Angebot für Streitigkeiten aus Konsumentenverträgen ergänzt (Artikel 5 Absatz 1 der ADR-Richtlinie).

Zu Art. 5 - Verfahrensregeln

AS-Stellen werden durch Abs. 1 verpflichtet, Verfahrensregeln festzulegen.

Grundsätzlich sollen AS-Verfahren für die Parteien kostenfrei sein. Art. 12 sieht hierfür Abweichungen vor. Allerdings müssen sich diese, sofern es sich um eine vertragliche Festlegung durch Verfahrensregeln handelt, im Rahmen des Abs. 5 bewegen.

Demnach können von Konsumenten maximal geringfügige Beiträge zu AS-Verfahren eingehoben werden. „Geringfügige Beiträge“ ist im Sinne des von der ADR-Richtlinie verwendeten Terminus „Schutzgebühr“ zu verstehen.

Nach der ADR-Richtlinie steht es Mitgliedstaaten frei, ihren AS-Stellen zu gestatten, Ablehnungsgründe zu formulieren. Dieser Entscheidungsspielraum soll mit Ausnahme der in Abs. 3 beschriebenen Verfahrensvoraussetzung betreffend die Unabhängigkeit und Unparteilichkeit des Schlichters weitergegeben werden.

Die ADR-Richtlinie nennt in Artikel 5 Absatz 4 lit. a bis f mögliche Gründe, die Behandlung von Beschwerden abzulehnen. Diese werden in Abs. 6 im Wesentlichen übernommen. Eine Berufung auf Ablehnungsgründe ist zu Beginn oder während eines laufenden Verfahrens möglich.

Artikel 5 Absatz 4 lit. a der ADR-Richtlinie hält fest, dass ein fehlender Einigungsversuch zwischen den Streitparteien einen Ablehnungsgrund darstellen kann. Es darf davon ausgegangen werden, dass der einem Verfahren vorgelagerte Einigungsversuch bereits in zahlreichen Fällen zu einer befriedigenden Lösung und damit einer Reduktion des Beschwerdeanfalls führen wird (vgl. dazu auch Erwägungsgrund 50 der ADR-Richtlinie). Es scheint daher schon aus ökonomischen Gründen geboten, einen bilateralen Einigungsversuch zu einer Voraussetzung für AS-Verfahren zu erheben.

An den Nachweis, einen Einigungsversuch unternommen zu haben, sollte kein zu strenger Massstab angelegt werden. Vor allem soll es Konsumenten, die nicht binnen angemessener Frist eine Rückmeldung des mit der Beschwerde konfrontierten Unternehmens erhalten, ebenfalls möglich sein, eine Beschwerde anzubringen. Näheres können die AS-Stellen in ihren Verfahrensregeln festhalten.

Durch die Formulierung von Ablehnungsgründen darf der Zugang zu AS-Verfahren nicht erheblich beeinträchtigt werden (vgl. dazu Artikel 5 Absatz 4 letzter Absatz der ADR-Richtlinie). Insbesondere sollen Ablehnungsgründe nicht dazu genutzt werden, bestimmte Streitigkeiten pauschal abzulehnen. Ob ein Ablehnungsgrund vorliegt, ist an Hand der konkreten Umstände des Einzelfalles zu prüfen.

In Abs. 7 wird festgehalten, dass bei Ablehnung der Behandlung einer Beschwerde dies den Parteien ohne unnötige Verzögerung, spätestens jedoch binnen drei Wochen nach Eingang der vollständigen Unterlagen mitzuteilen ist. Hinsichtlich der Art

der Mitteilung gilt Art. 13 Abs. 1. Auch die Ablehnung des Verfahrens ist als ein Ergebnis iSd Art. 13 anzusehen und ist somit den Parteien des Verfahrens in Papierform oder auf einem anderen dauerhaften Datenträger mitzuteilen.

Sowohl Verfahrensregeln als auch etwaige Ablehnungsgründe sind auf der von der AS-Stelle zu unterhaltenden Website vollständig zu publizieren.

Zu Art. 6 – Informationsverpflichtungen

Art. 6 verpflichtet die AS-Stellen, eine laufend zu aktualisierende Website einzurichten und zu unterhalten. Auf der Website sollen in einfach zugänglicher Form wesentliche Information über die AS-Stelle und den Ablauf der Verfahren auf verständliche Weise aufbereitet werden.

Die Bst. a bis o des Abs. 2 enthalten Mindestangaben, über die die Website Auskunft zu erteilen hat. Diese ergeben sich aus mehreren Bestimmungen der ADR-Richtlinie (Artikel 5 Absatz 2 lit. a, Artikel 7 Absatz 1 lit. a-c, e-o), die in systematisierender und damit zweckdienlicher Weise in Art. 6 zusammengefasst wurden. Weitere in den betreffenden Artikeln enthaltene Anordnungen finden sich in Art. 7.

Nach Abs. 3 sind AS-Stellen verpflichtet den Tätigkeitsbericht, den sie nach Art. 8 zu erstellen haben, auf ihrer Website zu veröffentlichen.

Zu Art. 7 – Weitere Verpflichtungen

In Ergänzung zu Art. 6 normiert Art. 7 zusammenfassend weitere von den AS-Stellen zu erfüllende Verpflichtungen. Diese ergeben sich aus den Artikel 2 lit. a bis f und Artikel 6 Absatz 6 der ADR-Richtlinie.

Beiden Parteien eines Verfahrens soll es möglich sein, die Unterlagen sowohl on- als auch offline einzureichen (vgl. dazu Bst. a). Für Konsumenten ist dies bereits in der ADR-Richtlinie vorgezeichnet (Artikel 5 Absatz 2 lit. c; Artikel 8 lit. a), doch soll den Parteien gleichermassen und damit auch Unternehmen ein möglichst unkomplizierter Zugang zur AS-Stelle und den dort zu führenden Verfahren ermöglicht werden.

Welcher Art der Onlinezugang ist, bleibt den jeweiligen AS-Stellen belassen. Sie können wählen, ob sie Konsumenten einen Zugang durch E-Mail oder etwa ausschliesslich durch Webformular gewähren. Die in Art. 6 Abs. 2 Bst. a genannte In-

formationsverpflichtung ist keineswegs dahingehend zu verstehen, dass diese eine Verpflichtung zur Abwicklung von Beschwerden per E-Mail vorsähe.

Um die Verpflichtungen im Rahmen des Datenschutzes näher darzulegen, wurden in Abs. 2 beispielhaft Massnahmen erläutert. In Bst. a wurde auf die Erhebung und Verwendung (inkl. Übermittlung) der Daten Bezug genommen, auf die Nennung von Datenarten aber verzichtet, da die unterschiedlichen Streitbeilegungsfälle die Speicherung sehr unterschiedlicher Datenarten notwendig machen könnten.

Zu Art. 8 – Tätigkeitsbericht

Artikel 7 Absatz 2 der ADR-Richtlinie verpflichtet die AS-Stellen jährliche Tätigkeitsberichte auf ihren Websites zu veröffentlichen (vgl. dazu Art. 6 Abs. 3). Diese müssen die in den Artikel 7 Absatz 2 lit. a bis h der ADR-Richtlinie enthaltenen Mindestinhalte aufweisen. Artikel 19 Absatz 3 der ADR-Richtlinie sieht vor, dass den zuständigen Behörden von den AS-Stellen alle zwei Jahre die in lit. a bis h aufgeführten Punkte mitgeteilt werden. Die Mindestinhalte der Artikel 7 und 19 der ADR-Richtlinie sollten nach der Intention des Richtliniengesetzgebers mit einigen Ausnahmen weitgehend deckungsgleich sein, weichen aber, was ihre Formulierung anlangt, bisweilen voneinander ab (vgl. dazu etwa Artikel 7 Absatz 2 lit. f und Artikel 19 Absatz 3 lit. c der ADR-Richtlinie). In Liechtenstein sollen die Unterschiede in den Formulierungen eingeebnet und die Informationsverpflichtungen der beiden Artikel einander angeglichen werden.

Zu Art. 9 – Ernennung des Schlichters, Qualifikation und Befangenheitsregeln

Artikel 6 der ADR-Richtlinie legt Mindestvoraussetzungen in Bezug auf Fachwissen, Unabhängigkeit und Unparteilichkeit der mit der Schlichtung betrauten Personen fest (vgl. dazu Art. 3 Abs. 1 Bst. c).

Als Schlichter im Sinne dieses Gesetzes ist jede Person zu verstehen, die inhaltlich mit alternativer Streitbeilegung betraut ist. Die Kriterien des Art. 9 sind nur von Personen zu erfüllen, die in einer gewissen Leitungsfunktion inhaltlich am Streitbeilegungsverfahren teilnehmen. Personen, die in einer AS-Stelle tätig sind und administrative und aufbereitende Aufgaben verrichten, sind nicht verpflichtet, die in Art. 9 genannten Voraussetzungen zu erfüllen.

Für die innerstaatliche Umsetzung konnte davon abgesehen werden, einige in Artikel 6 der ADR-Richtlinie genannte Voraussetzungen, die an Schlichter zu stellen sind, in den Gesetzestext aufzunehmen. Es handelt sich dabei etwa um die in Absatz 1 lit. c genannte Weisungsungebundenheit. Dieses in der ADR-Richtlinie genannte Beispiel stellt lediglich eine Facette und Konkretisierung der im Normtext festgehaltenen Voraussetzungen „Fachwissen, Unabhängigkeit und Unparteilichkeit“ dar und ist als von diesen miterfasst anzusehen.

Hinsichtlich des vom Schlichter vorzuweisenden Fachwissens ist darauf hinzuweisen, dass ein allgemeines Rechtsverständnis und ausreichende Rechtskenntnisse, die erforderlich sind, um die rechtliche Dimension der Streitigkeit zu verstehen, von der ADR-Richtlinie vorausgesetzt werden (vgl. dazu Artikel 6 Absatz 1 lit. a und Erwägungsgrund 36). Allerdings ist es nicht notwendig, dass der Schlichter ein rechtswissenschaftliches Studium absolviert hat. Sollte ein Schlichter über ein solches nicht verfügen, ist er aber verpflichtet nachzuweisen, dass er sich die erforderlichen Rechtskenntnisse ausserhalb eines einschlägigen Studiums angeeignet hat.

Jeder Schlichter ist verpflichtet einen Nachweis zu erbringen, der belegt, dass er auf dem Gebiet der alternativen Streitbeilegung über Kenntnisse und Fertigkeiten verfügt. Auch soll der Schlichter nachweisen, dass er neben theoretischen Fähigkeiten einschlägige praktische Erfahrungen im Bereich der Streitbeilegung sammeln konnte (etwa als in einer Schlichtungsstelle Tätiger, als Richter, Mediator o.ä.). Dieser Nachweis setzt Zertifikate oder Zeugnisse von dritter Seite voraus. Aneignung von Kenntnissen im Wege des Selbststudiums wird als nicht ausreichend angesehen. Die Fähigkeit zur Wahrnehmung des Amtes eines Schlichters ist je nach Einzelfall zu prüfen.

Die Begriffe der Unabhängigkeit und Unparteilichkeit sind weiterreichend und werden von der ADR-Richtlinie nicht trennscharf definiert. Sie erfordern, dass es dem Schlichter möglich sein muss, sich der Streitigkeit in objektiver Weise zu nähern und dass er dabei unabhängig von all jenen zu agieren hat, die ein Interesse am Ergebnis haben könnten. Es darf nicht die Möglichkeit bestehen, Druck auf den Schlichter auszuüben und derart seine Haltung gegenüber der Streitigkeit zu beeinflussen (siehe dazu Erwägungsgrund 33 der ADR-Richtlinie). Ein Schlichter soll an einem Verfahren nicht teilnehmen und die Umstände nach Abs. 3 unmittelbar offenlegen, die

geeignet sind, berechnete Zweifel in Hinblick auf seine Unbefangenheit und Unparteilichkeit und damit Interessenkonflikte entstehen zu lassen. Letztere können dabei etwa ein direktes oder indirektes finanzielles Interesse am Ausgang des Streitbeilegungsverfahrens oder eine persönliche oder geschäftliche Beziehung mit zumindest einer der Parteien – mag sie auch in der Vergangenheit liegen – sein.

Damit ein Schlichter als unabhängig und unparteiisch angesehen werden kann, darf er nicht an Weisungen einer der Parteien oder deren Vertreter gebunden sein (Artikel 6 Absatz 1 lit. c der ADR-Richtlinie). Darüber hinaus muss gewährleistet sein, dass seine Vergütung nicht in einer Weise erfolgt, die mit dem Ergebnis des Verfahrens im Zusammenhang steht (Artikel 6 Absatz 1 lit. d der ADR-Richtlinie).

Die Mindestberufungsdauer von drei Jahren soll sicherstellen, dass der Schlichter während der Ausübung seines Amtes ausreichend unabhängig ist. So soll der Schlichter von AS-Stellen weder interner noch externer Einflussnahme unterliegen. Die Mindestberufungsdauer setzt voraus, dass der Schlichter nicht ohne triftigen Grund seines Amtes enthoben (Artikel 6 Absatz 1 lit. b der ADR-Richtlinie) und daher nur aus den in Abs. 2 genannten Gründen abberufen werden kann. Diese Vorgabe hindert ihn allerdings nicht, sein Amt vorzeitig niederzulegen. Die nähere Gestaltung der Ernennung, Enthebung und Zurücklegung können die AS-Stellen Geschäftsordnungen festlegen.

Sofern es sich um Schlichtungsorgane handelt, die sich aus mehreren Personen zusammensetzen (vgl. dazu auch Art. 10 – Kollegialorgane), sind die in Art. 9 genannten Voraussetzungen von jeder natürlichen Person zu erfüllen.

In Abs. 5 wird festgehalten, dass neben den allgemeinen Unabhängigkeitskriterien für Schlichter, die ausschliesslich von einem Berufs- oder Wirtschaftsverband beschäftigt oder vergütet werden, die Schlichter zusätzlich über einen gesonderten Rechnungskreis und für die Zwecke der Schlichtung ausreichende Mittel verfügen müssen.

Zu Art. 10 – Kollegialorgane

AS-Stellen können sich für Verfahren vor Einzelschlichtern oder – auch nur für bestimmte Fälle – für solche vor kollegialen Gremien entscheiden. Sofern ein kollegiales Gremium vorliegt, ist sicherzustellen, dass dieses mit einer jeweils gleichen An-

zahl von Vertretern der Konsumenteninteressen und von Vertretern der Unternehmerinteressen besetzt ist (vgl. dazu Artikel 6 Absatz 5 der ADR-Richtlinie). Für die konkrete Entscheidungsfindung im Rahmen von kollegialen Gremien (Einstimmigkeit oder ähnliches für etwaig erstattete Lösungsvorschläge) können die AS-Stellen in ihren Geschäftsordnungen o.ä. Regelungen treffen.

Zu Art. 11 – Verfahrensvoraussetzungen, Einleitung des Verfahrens und Verfahrensrechte

Die Regelung von Verfahrensrechten soll weitgehend den AS-Stellen obliegen. Sie sollen im Rahmen der zu veröffentlichenden Verfahrensregeln (vgl. dazu Art. 5) die nähere Ausgestaltung dieser vornehmen. Das Gesetz beschränkt sich in Bezug auf Verfahrensrechte auf Mindestvorgaben.

Die Einleitung des Verfahrens löst nicht zwingend die 90-tägige Verfahrensdauer aus (vgl. dazu die Ausführungen zu Art. 13). Diese beginnt erst mit Eingang des vollständigen Beschwerdeaktes zu laufen. Die Hemmung der Verjährung (vgl. dazu Art. 17) tritt allerdings jedenfalls bereits mit dem Einlangen der Beschwerde ein. Unter Umständen fallen der Zeitpunkt des Eintritts der Hemmung und jener, der die 90-tägige Frist auslöst, auseinander.

Nach Artikel 1 der ADR-Richtlinie erfolgt das Einreichen einer Beschwerde eines Konsumenten grundsätzlich auf freiwilliger Basis. Die ADR-Richtlinie geht in ihrer Mindestkonzeption auch von einer freiwilligen Teilnahme des betroffenen Unternehmens aus. In konsequenter Weise ordnet die ADR-Richtlinie auch die jederzeitige Abbruchmöglichkeit für die Parteien an (vgl. dazu Artikel 9 Absatz 2 lit. a der ADR-Richtlinie). Die entsprechende Information muss für die Parteien auf der Website der AS-Stelle einsehbar sein. Damit ist zumindest in jenen Fällen, in denen die Beschwerde elektronisch eingebracht wird, die Informationspflicht seitens der AS-Stelle erfüllt.

Die Parteien sollen sich in jedem Stadium des Verfahrens von einem Dritten vertreten und unterstützen lassen können. Bei einem Dritten muss es sich nicht um einen Rechtsanwalt handeln; es steht den Parteien frei, eine Person ihres Vertrauens beizuziehen. Denkbar ist vor allem auch die Vertretung durch eine Vereinigung, die die Interessen der betroffenen Personen regelmässig wahrnimmt. Über dieses Recht

sind die Parteien vor einem Verfahren zu informieren. Diese Information hat insoweit eine Information über die Folgen einer Vertretung zu enthalten, als den Parteien mitgeteilt werden muss, dass die Kosten der eigenen Vertretung grundsätzlich selbst zu tragen sind. In jenen Fällen, in denen die Beschwerde elektronisch eingebracht wird, darf es als ausreichend angesehen werden, wenn die zu unterhaltende Website – insbesondere in den darauf zu veröffentlichenden Verfahrensregeln – einen entsprechenden Hinweis enthält.

Zu Art. 12 - Verfahrenskosten

Nach Artikel 8 lit. c der ADR-Richtlinie sollen AS-Verfahren für Konsumenten entweder kostenlos oder gegen eine Schutzgebühr zugänglich sein. Die ADR-Richtlinie konkretisiert den Begriff der Schutzgebühr nicht näher, will aber sicherstellen, dass maximal eine „nominal fee“ und damit ein geringer Betrag veranschlagt werden kann. Erwägungsgrund 41 der ADR-Richtlinie enthält eine klare Präferenz, nach der AS-Verfahren für Konsumenten vorzugsweise kostenlos sein sollen.

Diese deklarierte Präferenz berücksichtigend soll auf die verpflichtende Einhebung einer Schutzgebühr verzichtet werden. Damit sollen sämtliche AS-Verfahren für Konsumenten grundsätzlich kostenfrei geführt werden können.

Kostenfreiheit für Konsumenten bedeutet zugleich, dass kein Aufwand für die Einhebung und Verwaltung der Verfahrensbeiträge erwächst. Für Kosten der eigenen Vertretung – etwa durch einen Rechtsanwalt – hat grundsätzlich jede Partei selbst aufzukommen. Die Anordnung des Art. 12 berührt diese Verteilung nicht.

Gesetzlich oder in den jeweiligen Verfahrensregeln der einzelnen AS-Stellen kann eine vertragliche Vereinbarung einer Kostenbeteiligung an einem AS-Verfahren vorgesehen werden. Allerdings gilt es auch hier hinsichtlich am Verfahren beteiligter Konsumenten die Obergrenze des geringfügigen Beitrags zu beachten (vgl. dazu Art. 5 Abs. 5).

Zu Art. 13 – Verfahrensdauer

Nach Artikel 8 lit. e der ADR-Richtlinie hat das Ergebnis eines Streitbeilegungsverfahrens binnen 90 Kalendertagen festzustehen. Fristauslösendes Ereignis ist der Eingang der vollständigen Beschwerde(akte). Davon sind die Parteien nach Art. 11 Abs. 5 zu benachrichtigen.

Die Frist beginnt erst zu jenem Zeitpunkt zu laufen, an dem die AS-Stelle über alle für die Beschwerde notwendigen Dokumente verfügt. Davon getrennt zu beurteilen ist der für den Eintritt der Hemmung nach Art. 17 massgebende Zeitpunkt. Hiefür soll das Einlegen der Beschwerde bei der zuständigen AS-Stelle massgebend sein (vgl. dazu Art. 11 Abs. 1)

Erteilt die Schlichtungsstelle einen Verbesserungsauftrag an antragstellende Konsumenten, beginnt die Frist erst zu laufen, sobald der Konsument die fraglichen Dokumente, Unterlagen, Auskünfte o.ä. nachgereicht hat. Ein Rückwirken auf den Tag des Einreichens der Beschwerde soll im Rahmen eines AS-Verfahrens nicht möglich sein. Welche Dokumente, Unterlagen, Auskünfte o.ä. für notwendig erachtet werden, um mit der Fallbearbeitung beginnen zu können, soll von der betroffenen AS-Stelle an Hand der Umstände des konkreten Einzelfalles entschieden werden. Sobald die AS-Stelle sämtliche notwendige Dokumente und Unterlagen mit den erforderlichen Informationen erhalten hat, unterrichtet sie die Parteien davon (vgl. Artikel 8 lit. d der ADR-Richtlinie).

Das Ergebnis des Verfahrens ist den Parteien in Papierform oder auf einem dauerhaften Datenträger mitzuteilen. Dabei ist ein Ergebnis jeder in Art. 16 Abs. 1 genannte Grund, der zu einer Schliessung des Verfahrens führt. Die Mitteilung, die nach Art. 16 Abs. 2 zu einer Beendigung des Verfahrens führt, hat auch eine Darlegung der Gründe des Ergebnisses zu enthalten (vgl. dazu Artikel 9 Absatz 1 lit. c der ADR-Richtlinie).

Bei Vorliegen einer hoch komplexen Streitigkeit kann die 90-tägige Frist verlängert werden. Bei der Beurteilung der Frage, ob eine hochkomplexe Streitigkeit vorliegt, sind unterschiedliche Parameter (wie etwa ein schwer nachvollziehbarer Sachverhalt, Erforderlichkeit der Zuziehung eines Sachverständigen oder Schwierigkeit der (rechtlichen) Beurteilung der der Streitigkeit zugrunde liegenden Frage)) massgebend. Im Rahmen einer umfassenden Abwägung hat die AS-Stelle in jedem Einzelfall zu prüfen, ob eine hochkomplexe Streitigkeit vorliegt. Eine Verlängerung kann im Bedarfsfall wiederholt vorgenommen werden. Laut ADR-Richtlinie sind die Parteien von einer solchen zu verständigen. Um etwaigen Beweisschwierigkeiten vorzubeugen und im Sinne der einheitlichen Gestaltung der grundlegenden Kommunikation mit den Parteien, soll diese Information ebenfalls in Papierform oder auf dauerhaf-

tem Datenträger erfolgen. In der Information über die Verlängerung muss auch eine Information über den Zeitraum der Verlängerung enthalten sein.

Zu Art. 14 - Vertraulichkeit

Nach Erwägungsgrund 29 der ADR-Richtlinie sollen Vertraulichkeit und Privatsphäre während eines AS-Verfahrens jederzeit gewährleistet sein. Die Vertraulichkeit des Schlichtungsverfahrens soll den unbefangenen Austausch von Positionen und das Vorschlagen von unpräjudiziellen Lösungen erleichtern. Um diese Vertraulichkeit zu sichern, sollten die Schlichter und sonstigen in den Fall involvierten Mitarbeiter einer Schlichtungsstelle zur Verschwiegenheit über alle Tatsachen, die ihnen erstmals während des Verfahrens anvertraut oder bekannt wurden, verpflichtet sein.

Zu Art. 15 - Lösungsvorschlag

Verfahren zur alternativen Streitbeilegung werden nach der ADR-Richtlinie weitest möglich definiert und auch der Gesetzgeber hat sich bei der Umsetzung dafür entschieden, ein breites Spektrum an Verfahrensarten zuzulassen. Grundsätzlich können die AS-Stellen sogar im Einzelfall wählen, welche Methoden im Rahmen der Konfliktlösung Verwendung finden sollen. Die Unterbreitung eines Lösungsvorschlages soll nicht verbindlich angeordnet werden. Sofern allerdings ein Lösungsvorschlag erstattet wird, soll sich der Schlichter am Gesetz und damit der gesetzgeberischen Optimalvorstellung eines gerechten Interessenausgleichs orientieren. Damit wird keine mit einem ordentlichen Gerichtsverfahren vergleichbare Bindung an das Gesetz festgeschrieben. Im Rahmen eines AS-Verfahrens ist es schon allein auf Grund der in der Regel fehlenden Möglichkeiten der Tatsachenfeststellungen gegenüber einem Gerichtsverfahren geboten, Umstände des Einzelfalls sowie Plausibilitäts- und Billigkeitserwägungen in stärkerem Masse zu berücksichtigen.

Die Parteien sind grundsätzlich nicht verpflichtet, einen von der AS-Stelle unterbreiteten Lösungsvorschlag zu befolgen. Es handelt sich dabei lediglich um eine unverbindliche Empfehlung. Den Parteien steht es allerdings frei, dem Lösungsvorschlag zuzustimmen. Bevor sie einem Lösungsvorschlag ihre Zustimmung erteilen, sind sie von der AS-Stelle über die in Abs. 2 Bst. a bis d genannten Punkte zu informieren. Diese entsprechen im Wesentlichen den in Artikel 9 Absatz 2 lit. b und c der ADR-Richtlinie genannten Punkten.

Abs. 2 Bst. a verpflichtet dazu, den Parteien den Charakter des Lösungsvorschlages zu erläutern. Dieser kann auf Grund seiner Unverbindlichkeit angenommen oder abgelehnt werden. Hinsichtlich Bst. c ist darauf hinzuweisen, dass an die Information, dass die vorgeschlagene Lösung anders sein kann als das Ergebnis eines Gerichtsverfahrens, keine besonderen Anforderungen zu stellen sind. Darin muss insbesondere nicht auf die Art einer etwaigen Abweichung eingegangen werden.

Die Annahme eines Lösungsvorschlages durch beide Parteien stellt im rechtlichen Sinne einen Vergleich zwischen den Parteien dar.

Vor Annahme des Lösungsvorschlages und nach der Information über die in Abs. 2 Bst. a bis d genannten Punkte muss den Parteien nach Abs. 3 eine angemessene Überlegungsfrist eingeräumt werden (vgl. dazu Artikel 9 Absatz 2 lit. d der ADR-Richtlinie). Die Angemessenheit der Frist kann die AS-Stelle in den zu errichtenden Verfahrensregeln festschreiben oder nach den Gegebenheiten des Einzelfalles festlegen.

Zu Art. 16 – Beendigung des Verfahrens

Nach Art. 16 ist ein Verfahren zu schliessen, sobald ein in den Bst. a bis e genanntes Ereignis eintritt. Jedes dieser Ereignisse ist als ein Ergebnis im Sinne des Art. 13 anzusehen und löst die in dieser Bestimmung genannte Mitteilungspflicht aus. Nach Abs. 2 endet mit der wirksamen Mitteilung des Ergebnisses (vgl. dazu Art. 13) das Verfahren und damit auch die Hemmung der Rechte und Ansprüche im Sinne des Art. 17.

Zu Art. 17 - Verjährungshemmung

Mit Art. 17 wird sichergestellt, dass – ausschliesslich – die Parteien, die eine Streitigkeit im Wege der aussergerichtlichen Streitbeilegung zu bereinigen versuchen, im Anschluss daran nicht gehindert werden, ein Gerichtsverfahren über dieselbe Streitigkeit einzuleiten, weil Verjährungsfristen während des Verfahrens abgelaufen sind.

Die gegenständliche Regelung knüpft an Art. 18 Zivilrechts-Mediations-Gesetz an und etabliert für die vom Verfahren betroffenen Rechte und Ansprüche beider Parteien eine Fortlaufhemmung, die ihren Anfang mit Einbringen der Beschwerde (vgl.

dazu die Ausführungen zu Art. 11) bei einer zuständigen AS-Stelle nimmt und bis zur Beendigung des Verfahrens (vgl. dazu Art. 16) besteht. Die Regelung bezieht sich auf Verjährungsfristen, aber auch auf Ausschluss-(Präklusiv-)Fristen, nicht jedoch auf verfahrensrechtliche Fristen.

Zu Art. 18 – Informationspflichten für Unternehmer

Nach der Ausgestaltung der in Artikel 13 der ADR-Richtlinie enthaltenen Informationsverpflichtung sind Unternehmer verpflichtet, darüber zu informieren, wenn sie an einem AS-Verfahren teilnehmen, sofern sie sich dazu etwa in Form einer vertraglichen Vorabvereinbarung oder anderweitigen Selbstbindung verpflichtet haben oder dazu gesetzlich verpflichtet sind.

Durch Abs. 3 wird eine konkrete Informationsverpflichtung gegenüber Konsumenten etabliert, der Unternehmen nachzukommen haben, sofern diese eine Beschwerde an sie richten. Sofern diese Beschwerde mit dem Unternehmer nicht gelöst werden kann, ist der Unternehmer verpflichtet, dem Konsumenten auf Papier oder dauerhaftem Datenträger binnen angemessener Frist mitzuteilen, welche AS-Stelle oder AS-Stellen für die konkrete Streitigkeit zuständig wäre oder wären. Dabei hat er deren Website anzugeben. Ebenfalls anzugeben hat der Unternehmer, ob er bereit ist, an einem Verfahren vor der genannten AS-Stelle bzw. den genannten AS-Stellen teilzunehmen. Diese Information ist dem Konsumenten auf Papier oder dauerhaftem Datenträger (vgl. dazu Ausführungen zu Art. 13) zu erteilen.

Zu Art. 19 – Unterstützung für Konsumenten bei grenzübergreifenden Streitigkeiten

Nach Artikel 14 der ADR-Richtlinie ist Liechtenstein verpflichtet eine Stelle zu benennen, die Konsumenten bei grenzübergreifenden Streitigkeiten Unterstützung dabei bietet, eine zuständige AS-Stelle für ihre Streitigkeit ausfindig zu machen. Die ADR-Richtlinie schlägt in Artikel 14 Absatz 2 vor, dass die Mitgliedstaaten ihre jeweiligen Europäischen Verbraucherzentren benennen sollen. In Liechtenstein wird diese Aufgabe vom Amt für Volkswirtschaft wahrgenommen.

Nach Abs. 2 soll das Amt für Volkswirtschaft auch die Aufgabe der Online-Streitbeilegungsstellen-Kontaktstelle (OS-Kontaktstelle) und damit den in Arti-

kel 7 Absatz 2 der Verordnung (EU) Nr. 524/2013 (ODR-Verordnung) dargestellten Pflichtenkreis wahrnehmen.

Art. 20 – Informationen über AS-Stellen in Europa

Die ADR-Richtlinie fordert von den genannten Stellen das Einstellen eines entsprechenden Links, der auf die von der Europäischen Kommission zu führende und online verfügbar zu machende Liste verweist.

Daneben sollen die genannten Stellen die Liste der Europäischen AS-Stellen gegebenenfalls in ihren Räumlichkeiten auf einem dauerhaften Datenträger öffentlich zugänglich machen.

Nach Artikel 14 Absatz 5 der Verordnung (EU) Nr. 524/2013 über Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten haben Mitgliedstaaten Sorge dafür zu tragen, dass AS-Stellen und die zuständigen Behörden (vgl. Art. 23) auf ihren Websites einen Link zur OS-Plattform einstellen. Abs. 3 dient der Durchführung dieser Anordnung.

Zu Art. 21 – Kooperation und Informationsaustausch der AS-Stellen

Nach Artikel 16 der ADR-Richtlinie sollen AS-Stellen bei der Beilegung grenzübergreifender Streitigkeiten kooperieren und sich darüber hinaus über bewährte Verfahren sowohl mit Blick auf reine Binnensachverhalte als auch solche mit grenzübergreifenden Elementen austauschen.

Es soll den AS-Stellen grundsätzlich freistehen zu entscheiden, ob und in welchem Ausmass und welcher Form sie den Austausch mit anderen Schlichtungsstellen für notwendig erachten. Sofern allerdings Netzwerke, die den Austausch der AS-Stellen befördern sollen, bestehen oder solche von der Europäischen Kommission errichtet werden, sollen AS-Stellen diesen Netzwerken beitreten und sich aktiv einbringen. Derzeit besteht soweit ersichtlich nur ein Netz für Streitbeilegungsstellen im Bereich von Finanzdienstleistungen „FIN-NET“. Mitglied dieses Netzwerkes ist für Liechtenstein die aussergerichtliche Schiedsstelle im Finanzdienstleistungsbereich.

Zu Art. 22 – Kooperation und Informationsaustausch – AS-Stellen und zuständige Stellen für den Konsumentenschutz

Nach Artikel 17 der ADR-Richtlinie sollen AS-Stellen mit jenen nationalen Behörden kooperieren, die für die Durchsetzung der Rechtsakte über Verbraucherschutz der Union zuständig sind. Diesbezüglich ist auf die Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 über die Zusammenarbeit zwischen den für die Durchsetzung der Verbraucherschutzgesetze zuständigen nationalen Behörden zu verweisen. Obwohl Liechtenstein keine Konsumentenschutzbehörde bzw. Einrichtung den Konsumentenschutz betreffend hat, ist diese Verordnung für Liechtenstein relevant. Der ESA wurden jene Amtsstellen genannt, welche in Liechtenstein für die Umsetzung bzw. Betreuung zuständig sind und indirekt auch als Durchsetzungsbehörde im Bereich Konsumentenschutz fungieren.

Der in Art. 22 angeordnete Austausch zwischen den Stellen soll allgemeine Informationen zu üblichen Geschäftspraktiken betreffen, über die wiederholt Beschwerden eingehen (vgl. dazu Artikel 17 Absatz 2 der ADR-Richtlinie).

Art. 23 – Zuständige Behörde

Artikel 18 der ADR-Richtlinie verpflichtet, zumindest eine nationale zuständige Behörde zu benennen, die als Drehscheibe zwischen der Europäischen Kommission bzw. der dem Ständigen Ausschuss der EFTA-Staaten und den AS-Stellen verschiedene Aufgaben wahrzunehmen hat. Liechtenstein benennt als national zuständige Behörde das Amt für Volkswirtschaft.

Art. 24 – Notifikation der AS-Stellen

Das Amt für Volkswirtschaft ist verpflichtet, die in Art. 4 genannten Streitbeilegungsstellen an den Ständigen Ausschuss der EFTA-Staaten zu notifizieren, sofern diese die Voraussetzungen des AStG erfüllen. Diese Notifikation hat die in Abs. 1 Bst. a bis k genannten Angaben zu enthalten. Die Informationen sind nach Massgabe des Art. 25 von den in Art. 4 genannten AS-Stellen an die zuständige Behörde zu übermitteln.

Art. 25 – Berichtspflichten der AS-Stellen

Mit Inkrafttreten dieses Gesetzes haben die in Art. 4 genannten AS-Stellen die in Art. 24 Abs. 1 Bst. a bis k genannten Informationen ohne unnötige Verzögerung an die zuständige Behörde zu übermitteln. Dies ergibt sich aus Artikel 19 Absatz. 1 der ADR-Richtlinie. Sofern sich Änderungen der genannten Informationen ergeben, sind diese der zuständigen Behörde ebenfalls mitzuteilen. Die Etablierung dieser Informationspflicht trägt massgebend dazu bei, dass die zuständige Behörde ihrer in der ADR-Richtlinie angelegten Monitoring-Aufgabe (vgl. Art. 24 Abs. 3) nachkommen kann.

Für die Übermittlung der Informationen ist keine besondere Form vorgesehen.

Mit Abs. 3 wird eine ohne unnötige Verzögerung Mitteilungspflicht auch für die Verfahrensregeln statuiert und andererseits für jene Informationen, die nicht in Art. 24 Abs. 1 enthalten sind und nicht Teil des ohnedies zu übermittelnden Tätigkeitsberichtes bzw. der Verfahrensregeln sind.

Sofern eine notifizierte AS-Stelle nicht alle Qualitätsanforderungen des Gesetzes erfüllt, hat die zuständige Behörde, der entsprechende Umstände zur Kenntnis kommen, eine Aufforderung zur Behebung zu erteilen. Die AS-Stelle hat den Mangel ohne unnötige Verzögerung zu beseitigen. Kommt sie der Aufforderung allerdings nicht spätestens innerhalb von drei Monaten nach Aufforderung nach, ist ihr die Anerkennung als AS-Stelle iSd AStG mittels Bescheid zu entziehen. Wird einer Stelle die Anerkennung als AS-Stelle von der zuständigen Behörde entzogen, ist die Notifikation an den Ständigen Ausschuss der EFTA-Staaten rückgängig zu machen.

Zu Art. 26 – Berichtspflichten der zuständigen Behörde

Die zuständige Behörde und damit das Amt für Volkswirtschaft ist letztverantwortlich für die in der ADR-Richtlinie in Artikel 20 Absatz 6 zum Ausdruck kommenden Berichtspflicht an den Ständigen Ausschuss der EFTA-Staaten. Demnach ist beginnend mit 9. Juli 2018 und danach alle vier Jahre dem Ständigen Ausschuss der EFTA-Staaten ein Bericht zu übermitteln, der alle in Bst. a bis c genannten Informationen enthält.

Zu Art. 27 – Weitere Pflichten der zuständigen Behörde

Nach Artikel 6 Absatz 6 der ADR-Richtlinie sind die Mitgliedstaaten verpflichtet, Schulungsprogramme zu überwachen, sofern solche von AS-Stellen für Schlichter zur Verfügung gestellt werden.

Zu Art. 28 – Übertretungen

Nach Artikel 21 der ADR-Richtlinie sind die Mitgliedstaaten verpflichtet, Sanktionen insbesondere für Verstösse gegen Artikel 13 der ADR-Richtlinie festzulegen. Diese sollen wirksam, angemessen und abschreckend sein. Die Informationsverpflichtung des Artikel 13 der ADR-Richtlinie findet ihre Umsetzung in Art. 18 dieses Gesetzes. Darüber hinaus sieht die ODR-Verordnung in Artikel 14 Absatz 1 und 2 weitere Informationspflichten für im Bereich des E-Commerce tätige Unternehmer vor, für deren Einhaltung die Mitgliedstaaten nach Artikel 18 der ODR-Verordnung zu sorgen haben.

Für Verstösse gegen die in Richtlinie und Verordnung vorgesehenen Informationsverpflichtungen wird eine entsprechende Verwaltungsstrafbestimmung vorgesehen. Die Schaffung weiterer Sanktionen ist nach der Konzeption des Umsetzungsgesetzes nicht erforderlich.

Zu Art. 29 – Inkrafttreten

Die Umsetzungsfrist in Liechtenstein wird sich nach dem Datum des Inkrafttretens des Beschlusses des Gemeinsamen EWR-Ausschusses zur Übernahme der Richtlinie in das EWR-Abkommen richten. Da sich die ADR-Richtlinie derzeit noch im Prozess der Übernahme in das EWR-Abkommen befindet, ist zum Zeitpunkt der Ausarbeitung dieses Vernehmlassungsberichtes noch nicht absehbar, wann die Richtlinie für die EWR/EFTA-Staaten in Kraft treten wird.

5.2 Abänderung Konsumentenschutzgesetz

Zu Art. 41 - Unterlassungsklage

Die Änderung des Art. 41 KSchG dient der Umsetzung der in Artikel 23 ADR-Richtlinie vorgesehenen Ergänzung der Richtlinie 2009/22/EG. Die nach Art. 41 KSchG vorgesehene Klage legitimiert die von Art. 42 KSchG erfassten Ver-

bände eine Unterlassung von Verstössen nach Art. 18 AStG durchzusetzen, da sie am ehesten die faktische Möglichkeit haben, in Kenntnis von fehlerhaften oder fehlenden Belehrungen zu gelangen.

Eine fehlerhafte oder unterlassene Information nach Art. 18 AStG stellt eine Übertretung im Sinne von Art. 28 AStG dar.

6. VERFASSUNGSMÄSSIGKEIT/RECHTLICHES

Die ADR-Richtlinie befindet sich noch im Übernahmeverfahren ins EWR-Abkommen. Da mit dem zu fassenden EWR-Übernahmebeschluss Verpflichtungen gemäss Art. 8 Abs. 2 der Landesverfassung eingegangen werden, bedarf dieser zu einem späteren Zeitpunkt der Zustimmung des Landtags. Zu diesem Zwecke wird ein entsprechender Bericht und Antrag nach Art. 103 des EWR-Abkommens erstellt und dem Hohen Landtag zur Beschlussfassung vorgelegt werden.

Weiter wirft die Vorlage keine verfassungsmässigen Fragen auf.

7. REGIERUNGSVORLAGEN

7.1 Gesetz über alternative Streitbeilegung

Gesetz
vom
über alternative Streitbeilegung in
Konsumentenschutzangelegenheiten (Gesetz über alternative
Streitbeilegung; AStG)

Dem nachstehenden vom Landtag gefassten Beschluss erteile Ich Meine Zustimmung:

I. Allgemeine Bestimmungen

Art. 1

Geltungsbereich

1) Dieses Gesetz gilt für Verfahren zur alternativen Beilegung von Streitigkeiten über vertragliche Verpflichtungen aus Kauf- oder Dienstleistungsverträgen zwischen einem in Liechtenstein niedergelassenen Unternehmer und einem in Liechtenstein oder sonst im Europäischen Wirtschaftsraum wohnhaften Konsumenten (Art. 1 KSchG) vor den Stellen zur alternativen Streitbeilegung (Art. 4).

2) Es gilt nicht für:

- a) Streitigkeiten über Gesundheitsdienstleistungen, die von Angehörigen der Gesundheitsberufe gegenüber Patienten erbracht werden, um deren Gesundheitszustand zu beurteilen, zu erhalten oder wiederherzustellen, wobei auch

die Verschreibung, Abgabe und Bereitstellung von Arzneimitteln und Medizinprodukten ausgenommen sind, nicht aber der Vertrieb von Arzneimitteln und Medizinprodukten im Fernabsatz;

- b) Streitigkeiten mit öffentlichen Anbietern von Weiter- oder Hochschulbildung; und
- c) nichtwirtschaftliche Dienstleistungen von allgemeinem Interesse; und
- d) Kaufverträge für unbewegliche Sachen.

3) Dieses Gesetz regelt auch bestimmte Aspekte der Durchführung der Verordnung Nr. (EU) 524/2013 des Europäischen Parlaments und Rates über die Online-Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 und der Richtlinie 2009/22/EG, ABl. Nr. L 165, S. 1.

4) Im Fall der Kollision geht eine Bestimmung dieses Gesetzes einer anderen Bestimmung vor, die der Umsetzung einer sektorspezifischen EWR-Rechtsvorschrift dient, oder einen innerstaatlich unmittelbar anwendbaren EWR-Rechtsakt darstellt.

Art. 2

Umsetzung von EWR-Rechtsvorschriften

Dieses Gesetz dient der Umsetzung der Richtlinie 2013/11/EU des Europäischen Parlaments und des Rates vom 21. Mai 2013 über die alternative Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 und der Richtlinie 2009/22/EG (EWR-Rechtssammlung: Anh. XIX -)

Art. 3

Begriffe und Bezeichnungen

1) Im Sinne dieses Gesetzes gelten als:

- a) Alternative Streitbeilegung: jedes Verfahren (AS-Verfahren), das von einer Stelle zur alternativen Streitbeilegung (AS-Stelle) nach Art. 4 durchgeführt

wird und das darauf abzielt, den Parteien eine Lösung vorzuschlagen oder diese mit dem Ziel zusammenzubringen, sie zu einer gütlichen Einigung zu veranlassen;

- b) Stelle zur alternativen Streitbeilegung (AS-Stelle): jede Stelle, die unabhängig von ihrer Bezeichnung auf Dauer eingerichtet ist und die Beilegung einer Streitigkeit in einem AS-Verfahren anbietet;
- c) Schlichter: die mit der Streitbeilegung betraute natürliche Person.

2) Im Übrigen finden die Begriffsbestimmungen von Art. 4 der Richtlinie 2013/11/EU ergänzend Anwendung.

3) Unter den in diesem Gesetz verwendeten Personen und Funktionsbezeichnungen sind Angehörige des männlichen und weiblichen Geschlechts zu verstehen.

II. Stelle zur alternativen Streitbeilegung (AS-Stelle)

Art. 4

Zuständige Stellen

Eine Stelle zur alternativen Streitbeilegung (AS-Stelle) im Sinne dieses Gesetzes ist jedenfalls eine Einrichtung, die:

- a) Verfahren zur aussergerichtlichen Beilegung zivilrechtlicher Streitigkeiten durchführt, an denen Konsumenten oder Unternehmer als Antragsteller oder Antragsgegner beteiligt sind;
- b) nach diesem Gesetz oder aufgrund anderer Rechtsvorschriften als AS-Stelle anerkannt, beauftragt oder eingerichtet worden ist; und
- c) in die Liste der AS-Stellen eingetragen ist.

Art. 5

Verfahrensregeln

1) Jede AS-Stelle hat, nach Massgabe der folgenden Bestimmung und der Vorgaben der Art. 11 bis 15, Regeln für das Verfahren über bei ihr einlangende Beschwerden festzulegen.

2) Die Verfahrensregeln haben zu gewährleisten, dass Streitigkeiten fair, praktisch und auf der Grundlage einer objektiven Bewertung der Umstände der Beschwerde und unter gebührender Berücksichtigung der Rechte der Parteien beigelegt werden.

3) In den Verfahrensregeln ist festzulegen, wie im Falle eines nach Art. 9 Abs. 3 vom Schlichter offengelegten Umstandes, der geeignet ist, seine Unabhängigkeit und Unparteilichkeit zu beeinträchtigen, vorzugehen ist.

4) Die Verfahrensregeln können vorsehen, dass es den Parteien und deren Vertretern während eines anhängigen Verfahrens und danach untersagt ist, die Streitsache oder die Inhalte des Schlichtungsverfahrens an die Öffentlichkeit zu bringen oder eine mediale Berichterstattung darüber zu erwirken. Für den Fall des Zuwiderhandelns können die Verfahrensregeln Konsequenzen vorsehen.

5) Die Verfahrensregeln können vorsehen, dass Konsumenten bei Einleitung eines Verfahrens einen geringen Beitrag zu den Verfahrenskosten zu leisten haben.

6) Gesetzlich oder durch Verfahrensregeln kann vorgesehen werden, dass die Bearbeitung einer Beschwerde abgelehnt wird, wenn:

- a) die Beschwerde mutwillig oder schikanös ist;
- b) die Beschwerde von einer anderen AS-Stelle oder einem Gericht behandelt wird oder bereits behandelt worden ist;
- c) der Streitwert einen festgelegten Schwellenwert unter- oder überschreitet;

- d) der Konsument die Beschwerde nicht innerhalb einer in den Verfahrensregeln festgesetzten Frist von zumindest einem Jahr ab dem Zeitpunkt, zu dem er die Beschwerde beim Unternehmer vorgebracht hat, bei der AS-Stelle eingereicht hat;
- e) die Behandlung der Streitigkeit den effektiven Betrieb der AS-Stelle ernsthaft beeinträchtigen würde;
- f) der Konsument in der Beschwerde nicht glaubhaft macht, dass er eine Einigung mit dem Unternehmer versucht hat oder diesen Versuch binnen einer von der AS-Stelle gesetzten angemessenen Frist nicht nachweislich nachholt.

Ablehnungsgründe dürfen den Zugang der Konsumenten zum Verfahren nicht erheblich beeinträchtigen.

7) Lehnt die AS-Stelle die Behandlung einer Beschwerde ab, hat sie die Parteien nach Massgabe des Art. 13 innerhalb von drei Wochen nach Eingang der vollständigen Unterlagen unter Angabe der Gründe für die Ablehnung zu verständigen.

Art. 6

Informationsverpflichtungen

1) Eine AS-Stelle ist verpflichtet, eine laufend aktualisierte Website zu unterhalten, die den Parteien einen einfachen Zugang zu Informationen über das AS-Verfahren zu bieten hat.

2) Die AS-Stelle muss auf ihrer Website, auf Antrag auch auf einem dauerhaften Datenträger sowie auf jede andere Weise, die sie für geeignet halten, eindeutig und leicht verständlich jedenfalls folgende Informationen veröffentlichen:

- a) Kontaktangaben, einschliesslich Postanschrift und E-Mail-Adresse;
- b) über den Umstand, ob es sich um eine notifizierte AS-Stelle handelt;

- c) über die Schlichter, inklusive Angaben über deren Ernennung, vorgesehene Funktionszeit, Namen, erworbene Qualifikation und bisherigen beruflichen Werdegang;
- d) gegebenenfalls die Zugehörigkeit zu Netzwerken von AS-Stellen zur Erleichterung grenzübergreifender Streitbeilegung;
- e) die Arten von Streitigkeiten, für die eine Zuständigkeit gegeben ist, einschliesslich etwaiger Schwellenwerte;
- f) die Verfahrensregeln;
- g) die Gründe, aus denen die Behandlung einer Beschwerde abgelehnt werden kann;
- h) Sprachen, in denen Beschwerden eingereicht werden können, und Sprachen, in denen das Verfahren geführt werden kann;
- i) Regeln, auf die sich die AS-Stelle bei der Streitbeilegung stützen kann;
- k) Vorbedingungen, die die Parteien gegebenenfalls erfüllen müssen;
- l) die Möglichkeit für die Parteien, das Verfahren abubrechen;
- m) gegebenenfalls Kosten, die von den Parteien zu tragen sind;
- n) die Rechtswirkungen des Ergebnisses des Verfahrens;
- o) gegebenenfalls wie ein Ergebnis vollstreckbar gemacht werden kann; und
- p) die durchschnittliche Verfahrensdauer.

3) Die AS-Stelle hat den Tätigkeitsbericht nach Art. 8 auf ihrer Website zu veröffentlichen.

Art. 7

Weitere Verpflichtungen

1) Die AS-Stelle hat:

- a) sicherzustellen, dass Beschwerden samt Unterlagen on- und offline eingereicht werden können;

- b) den Austausch von Informationen zwischen den Parteien auf elektronischem Wege oder gegebenenfalls auf dem Postweg zu ermöglichen;
- c) sowohl inländische als auch grenzübergreifende Streitigkeiten zu akzeptieren;
- d) bei Bedarf Schulungen für die Schlichter anzubieten.

2) Die AS-Stelle hat Massnahmen zu treffen, um die Verarbeitung personenbezogener Daten im Einklang mit dem Datenschutzgesetz sicherzustellen, insbesondere

- a) Daten nur insoweit zu erheben und zu verwenden als dies für die Durchführung eines Verfahrens erforderlich ist;
- b) die Löschung personenbezogener Daten in einem Zeitraum von drei Monaten nach Ablauf von drei Jahren ab der Mitteilung des Ergebnisses eines Verfahrens vorzunehmen; und
- c) Datensicherheitsmassnahmen vorzunehmen, um die Daten vor Verlust, Zerstörung, Manipulation und dem Zugriff Unbefugter zu schützen.

Art. 8

Tätigkeitsbericht

1) Die AS-Stelle hat jährlich einen Tätigkeitsbericht zu erstellen. Dieser hat zumindest Informationen zu beinhalten über:

- a) die Anzahl und Art der eingelangten Beschwerden;
- b) systematische oder signifikante Problemstellungen, die häufig auftreten und zu Streitigkeiten zwischen Konsumenten und Unternehmern führen, gegebenenfalls samt Empfehlungen, wie derartige Probleme in Zukunft vermieden oder gelöst werden können,
- c) den Prozentsatz der Streitigkeiten, deren Bearbeitung die AS-Stelle abgelehnt hat, samt Zuordnung zu den jeweiligen Ablehnungsgründen;
- d) den Prozentsatz der Verfahren, die ergebnislos abgebrochen wurden und sofern bekannt die Begründung für den Abbruch;

- e) den durchschnittlichen Zeitaufwand, der für die Lösung der Streitigkeiten erforderlich ist;
- f) die Prozentsätze der Fälle, in denen sich die Parteien an die Ergebnisse des Verfahrens gehalten haben, sofern diese der AS-Stelle bekannt sind;
- g) gegebenenfalls Informationen über die Zusammenarbeit der AS-Stelle mit Netzwerken von AS-Stellen, die die Beilegung grenzübergreifender Streitigkeiten erleichtern, und gegebenenfalls eine Einschätzung der Effektivität dieser Kooperationen;
- h) gegebenenfalls Schulungen für die Schlichter, die mit der Streitbeilegung betraut sind; und
- i) eine Einschätzung der Effektivität des von der AS-Stelle angebotenen AS-Verfahrens und der Möglichkeiten zur Verbesserung ihrer Leistungsfähigkeit.

Art. 9

Ernennung des Schlichters, Qualifikation und Befangenheitsregeln

1) Der mit der Verfahrensführung betraute Schlichter hat sein Amt unabhängig und unparteiisch auszuüben. Er hat über Rechtskenntnisse, das erforderliche Fachwissen, die Erfahrung und die Fähigkeiten, die für die Arbeit in der AS-Stelle oder der gerichtlichen Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten erforderlich sind, zu verfügen.

2) Der Schlichter ist auf mindestens drei Jahre zu bestellen. Er darf nur abberufen werden, wenn:

- a) Tatsachen vorliegen, die eine unabhängige und unparteiische Ausübung der Tätigkeit als Schlichter nicht mehr erwarten lassen;
- b) er nicht nur vorübergehend an der Ausübung der Tätigkeit als Schlichter gehindert ist; oder
- c) ein anderer wichtiger Grund vorliegt.

3) Der Schlichter hat alle Umstände, die geeignet sind, seine Unabhängigkeit oder Unparteilichkeit zu beeinträchtigen, oder die Interessenkonflikte mit einer der Parteien entstehen lassen oder auch nur diesen Eindruck erwecken können, ohne unnötige Verzögerung gegenüber der Leitung der AS-Stelle, offenzulegen. Handelt es sich beim Schlichter um den Leiter der AS-Stelle, so hat die Offenlegung gegenüber der Stellvertretung zu erfolgen.

4) Bei Befangenheit eines Schlichters hat die Leitung der AS-Stelle, im Falle der Befangenheit des Leiters die Stellvertretung diesen durch einen anderen zu ersetzen.

5) Sofern der Schlichter ausschliesslich von einem Berufs- oder Wirtschaftsverband, dessen Mitglied der Unternehmer ist, beschäftigt oder vergütet wird, hat er über einen gesonderten Rechnungskreis und ausreichende Mittel zu verfügen.

Art. 10

Kollegialorgane

Werden kollegiale Gremien als Schlichtungsorgan eingesetzt, so sind sie mit der jeweils gleichen Anzahl von Vertretern der Konsumenteninteressen und von Vertretern der Unternehmerinteressen zu besetzen.

III. Verfahren vor der AS-Stelle

Art. 11

Verfahrensvoraussetzungen, Einleitung des Verfahrens und Verfahrensrechte

1) Das AS-Verfahren wird mit dem Einlangen der Beschwerde des Konsumenten bei der zuständigen AS-Stelle eingeleitet.

- 2) Die Teilnahme am Verfahren ist freiwillig. Die Parteien können das Verfahren in jedem Stadium abbrechen. Über diese Möglichkeit sind die Parteien vor Durchführung des Verfahrens zu informieren.
- 3) Eine Vertretung oder Unterstützung der Parteien durch Rechtsanwälte oder Dritte ist in jedem Verfahrensstadum zulässig, aber nicht verpflichtend. Über diese Möglichkeit sind die Parteien vor Durchführung des Verfahrens zu informieren.
- 4) Die AS-Stelle hat die Parteien zu benachrichtigen, sobald ihr erstmals alle erforderlichen Informationen und Unterlagen zur Beschwerde vorliegen.
- 5) Die Parteien sind berechtigt, innerhalb angemessener, von der AS-Stelle festzusetzender Frist zu Vorbringen der Gegenparteien sowie zu Befunden und Gutachten von Sachverständigen und zu anderen Beweisergebnissen, Stellung zu nehmen.
- 6) Für Unternehmer gilt Abs. 2 nur, sofern nicht vertraglich oder gesetzlich etwas anderes vorgesehen ist.

Art. 12

Verfahrenskosten

Die Teilnahme am Verfahren ist für die Parteien, sofern nicht gesetzlich oder in den jeweiligen Verfahrensregeln im Einklang mit Art. 5 Abs. 5 etwas anderes vorgesehen ist, kostenlos.

Art. 13

Verfahrensdauer

- 1) Das Ergebnis des Verfahrens ist den Parteien binnen 90 Tagen nach Eingang der vollständigen Beschwerde schriftlich oder auf einem anderen dauerhaften Datenträger unter Darlegung der Gründe mitzuteilen.

- 2) Bei hochkomplexen Streitigkeiten kann die AS-Stelle die Frist nach Abs. 1 verlängern. Darüber sind die Parteien zu informieren.

Art. 14

Vertraulichkeit

- 1) Das Verfahren ist nicht öffentlich.
- 2) Sofern die Parteien nichts anderes vereinbaren, sind die Schlichter und Mitarbeiter der Schlichtungsstelle zur Verschwiegenheit über alle Tatsachen verpflichtet, die ihnen im Rahmen eines Schlichtungsverfahrens anvertraut oder sonst bekannt werden. Sie haben die im Rahmen des Schlichtungsverfahrens erstellten oder ihnen übergebenen Unterlagen vertraulich zu behandeln.

Art. 15

Lösungsvorschlag

- 1) Wird eine Lösung des Streitfalls auf andere Weise nicht erreicht, so kann der Schlichter den Parteien einen konkreten Vorschlag zu dessen Beilegung unterbreiten. Der Lösungsvorschlag hat sich im Rahmen der Gesetze zu bewegen.
- 2) Den Parteien steht es frei, diesem Lösungsvorschlag zuzustimmen. Die Parteien sind vor der Erteilung einer Zustimmung darüber zu informieren,
- a) dass sie die Wahl haben, dem Lösungsvorschlag zuzustimmen oder ihn abzulehnen;
 - b) dass die Beteiligung am Verfahren die Möglichkeit nicht ausschliesst, die Durchsetzung ihrer Rechte vor Gericht zu suchen;
 - c) dass der Lösungsvorschlag anders sein kann als das Ergebnis eines Gerichtsverfahrens; und
 - d) welche Rechtswirkungen die Annahme des Lösungsvorschlags hat.

3) Den Parteien ist für ihre Zustimmung eine angemessene Überlegungsfrist einzuräumen.

Art. 16

Beendigung des Verfahrens

- 1) Das Verfahren ist zu schliessen, wenn:
 - a) der Konsument seinen Antrag zurückzieht oder erklärt, das Verfahren nicht fortsetzen zu wollen;
 - b) der Unternehmer am Verfahren nicht teilnimmt oder erklärt, das Verfahren nicht fortsetzen zu wollen;
 - c) die AS-Stelle für die einlangende Beschwerde nicht zuständig ist;
 - d) ein Ablehnungsgrund nach Art. 5 Abs. 6 vorliegt; oder
 - e) eine Einigung erzielt wurde oder der Einigungsversuch erfolglos verlaufen ist.
- 2) Mit Mitteilung des Ergebnisses gilt das Verfahren als beendet.

Art. 17

Verjährungshemmung

- 1) Das Einbringen einer Beschwerde und die gehörige Fortsetzung eines Verfahrens vor einer AS-Stelle hemmen Anfang und Fortlauf der Verjährung sowie sonstiger Fristen zur Geltendmachung der vom Verfahren betroffenen Rechte und Ansprüche.
- 2) Die Fristen nach Abs. 1 bleiben gehemmt, sofern eine der Parteien innerhalb von 14 Tagen nach Beendigung des AS-Verfahrens Klage beim Landgericht erhebt.

IV. Informationspflichten

Art. 18

Informationspflichten für Unternehmer

1) Ein Unternehmer hat die Konsumenten über die AS-Stelle oder die AS-Stellen in Kenntnis zu setzen, von der oder denen er erfasst wird, sofern er sich verpflichtet oder verpflichtet ist, diese Stellen zur Beilegung von Streitigkeiten mit Konsumenten einzuschalten. Diese Information hat Angaben zur Website-Adresse der betreffenden AS-Stelle oder AS-Stellen zu enthalten.

2) Die in Abs. 1 genannten Informationen hat der Unternehmer, sofern vorhanden, auf seiner Website und gegebenenfalls in den allgemeinen Geschäftsbedingungen in klarer, verständlicher und leicht zugänglicher Weise anzuführen.

3) Können der Unternehmer und der Konsument in einer Streitigkeit keine Einigung erzielen, so hat der Unternehmer den Konsumenten auf Papier oder einem anderen dauerhaften Datenträger auf die für ihn zuständige AS-Stelle hinzuweisen. Der Unternehmer hat zugleich anzugeben, ob er an einem AS-Verfahren teilnehmen wird.

V. Unterstützung, Informationen und Kooperation von AS-Stellen

Art. 19

Unterstützung für Konsumenten bei grenzübergreifenden Streitigkeiten

1) Bei grenzübergreifenden Streitigkeiten unterstützt das Amt für Volkswirtschaft die Konsumenten dabei, die zuständige AS-Stelle ausfindig zu machen.

2) Das Amt für Volkswirtschaft hat als OS-Kontaktstelle nach der Verordnung (EU) Nr. 524/2013 über Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten, ABl. Nr. L 165 vom 18.6.2013, S. 1, zu fungieren.

Art. 20

Informationen über AS-Stellen in Europa

- 1) Die AS-Stellen und die zuständigen Behörden haben die Liste der Europäischen AS-Stellen auf ihren Websites durch einen Link zur Website der Europäischen Kommission zu veröffentlichen.
- 2) AS-Stellen und die zuständigen Behörden haben die Liste der Europäischen AS-Stellen gegebenenfalls auf einem dauerhaften Datenträger in ihren Räumlichkeiten öffentlich zugänglich zu machen.
- 3) Die AS-Stellen und die zuständigen Behörden haben auf ihren Websites einen Link zur OS-Plattform einzustellen.

Art. 21

Kooperation und Informationsaustausch der AS-Stellen

AS-Stellen haben bei der Beilegung von Streitigkeiten zu kooperieren und sich über bewährte Verfahren auszutauschen. Die Verpflichtungen nach Art. 7 Abs. 2 sind dabei einzuhalten.

Art. 22

Kooperation und Informationsaustausch – AS-Stellen und zuständige Stellen für den Konsumentenschutz

AS-Stellen und die zuständigen Stellen für den Konsumentenschutz haben miteinander zu kooperieren. Diese Kooperation hat insbesondere den Austausch von Informationen über Geschäftspraktiken in spezifischen Wirtschaftssektoren zu umfassen, über die wiederholt Beschwerden von Konsumenten eingegangen sind. Die Verpflichtungen nach Art. 7 Abs. 2 sind dabei einzuhalten.

VI. Zuständigkeit

Art. 23

Zuständige Behörde

Zuständige Behörde ist das Amt für Volkswirtschaft.

Art. 24

Notifikation der AS-Stellen

1) Die zuständige Behörde beurteilt insbesondere aufgrund der Informationen, die sie nach Art. 25 Abs. 1 erhalten hat, ob die ihr gemeldeten Streitbeilegungsstellen als AS-Stellen im Sinne dieses Gesetzes anzusehen sind. Die zuständige Behörde erstellt auf Grundlage der Beurteilung eine Liste sämtlicher AS-Stellen, die ihr gemeldet wurden. Die zuständige Behörde hat dem Ständigen Ausschuss der EFTA-Staaten die AS-Stellen nach Art. 4 zu notifizieren. Dabei hat sie folgende Angaben zu übermitteln:

- a) Name, Kontaktangaben und Website-Adresse;
- b) gegebenenfalls Gebühren des Verfahrens;
- c) die Sprachen, in denen Beschwerden bei den jeweiligen AS-Stellen eingereicht werden können und die Sprachen, in denen das AS-Verfahren geführt werden kann;
- d) die Arten von Streitigkeiten, die unter das Verfahren fallen;
- e) Sektoren und Kategorien der Streitigkeiten, die von den einzelnen AS-Stellen abgedeckt werden;
- f) gegebenenfalls Notwendigkeit der Anwesenheit der Parteien oder ihrer Vertreter;
- g) einen Hinweis darauf, ob das Verfahren mündlich oder schriftlich durchgeführt wird oder durchgeführt werden kann;
- h) Verbindlichkeit oder Unverbindlichkeit des Verfahrensergebnisses;

- i) Gründe, aus denen die Stelle die Bearbeitung einer Beschwerde ablehnen kann; und
- k) eine mit Gründen versehene Erklärung dazu, dass die Stelle als in den Geltungsbereich der Richtlinie 2013/11/EU über die alternative Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten und zu Änderung der Richtlinie (EG) Nr. 2006/2004 und der Richtlinie 2009/22/EG, ABl. Nr. L 165 vom 18. Juni 2013, S. 63, fallende AS-Stelle zu qualifizieren ist und dass sie die Qualitätsanforderungen dieses Gesetzes erfüllt.

2) Die in Art. 23 genannte zuständige Behörde hat dem Ständigen Ausschuss der EFTA-Staaten die in Abs. 1 genannten Informationen zu übermitteln sowie Änderungen dieser ohne unnötige Verzögerung mitzuteilen.

3) Erfüllt eine AS-Stelle nach Art. 4 die Anforderungen dieses Gesetzes nicht, so hat die zuständige Behörde eine Aufforderung zur Behebung zu erteilen.

4) Kommt die AS-Stelle einer Aufforderung nicht ohne unnötige Verzögerung, spätestens nach Ablauf einer Frist von drei Monaten nach, so hat die zuständige Behörde der AS-Stelle die Anerkennung mit Bescheid zu entziehen und sie von der Liste zu streichen.

5) In Fällen des Abs. 4 hat die zuständige Behörde die Notifikation rückgängig zu machen.

Art. 25

Berichtspflichten der AS-Stellen

1) Die AS-Stelle hat der für sie zuständigen Behörde die in Art. 24 Abs. 1 genannten Informationen sowie Änderungen ohne unnötige Verzögerung mitzuteilen.

2) Die AS-Stellen hat der zuständigen Behörde bis zum 31. März 2018 und in der Folge alle zwei Jahre einen Bericht mit den in Art. 8 genannten Informationen über die zwei vorangegangenen Kalenderjahre zu übermitteln. Die in Art. 23 ge-

nannte zuständige Behörde hat der zentralen Anlaufstelle diese Berichte ohne unnötige Verzögerung weiterzuleiten.

3) Die AS-Stelle hat der zuständigen Behörde darüber hinaus Folgendes mitzuteilen:

- a) Informationen zu ihrer Struktur und Finanzierung, darunter Informationen zu den mit der Streitbeilegung betrauten natürlichen Personen sowie dazu, wie diese vergütet werden, wie lange deren Funktionszeit ist und von wem sie beschäftigt werden;
- b) die Verfahrensregeln; und
- c) die Prozentsätze, in denen die Unternehmer eine Teilnahme an dem Verfahren abgelehnt haben.

Art. 26

Berichtspflichten der zuständigen Behörde

Die zuständige Behörde hat bis zum 9. Juli 2018 und danach alle vier Jahre dem ständigen Ausschuss der EFTA-Staaten über die Entwicklungen und die Arbeitsweise der AS-Stellen zu berichten. Der Bericht hat insbesondere folgende Informationen zu enthalten:

- a) eine Beschreibung der bewährten Verfahren von AS-Stellen;
- b) gegebenenfalls eine statistisch belegte Darlegung der Unzulänglichkeiten, die das Funktionieren von AS-Stellen zur Beilegung sowohl inländischer als auch grenzübergreifender Streitigkeiten behindern; und
- c) gegebenenfalls Empfehlungen dazu, wie das effektive und effiziente Funktionieren von AS-Stellen verbessert werden kann.

Art. 27

Weitere Pflichten der zuständigen Behörde

Die zuständige Behörde hat die von den AS-Stellen erstellten Schulungsprogramme auf der Grundlage der Informationen, die ihnen nach Art. 8 Bst. h in Verbindung mit Art. 25 Abs. 2 von diesen zu übermitteln sind, zu überwachen.

VII. Strafbestimmungen

Art. 28

Übertretungen

Sofern die Tat nicht den Tatbestand einer in die Zuständigkeit der Gerichte fallenden strafbaren Handlung bildet oder nach anderen Verwaltungsstrafbestimmungen mit strengerer Strafe bedroht ist, begeht ein Unternehmer eine Verwaltungsübertretung und ist vom Amt mit Volkswirtschaft mit einer Geldstrafe bis zu 5 000 Franken zu bestrafen, wenn er:

- a) die Informationspflichten nach Art. 18 nicht oder nicht vollständig erfüllt oder in die nach Art. 18 gebotenen Informationen falsche Angaben aufnimmt;
- b) die Informationspflichten nach Artikel 14 Absatz 1 und 2 der Verordnung Nr. (EU) 524/2013 über Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten, ABl. Nr. L 165, S. 1 nicht oder nicht vollständig erfüllt oder in die nach Artikel 14 Absatz 1 und 2 gebotenen Informationen falsche Angaben aufnimmt;

VII. Übergangs- und Schlussbestimmungen

Art. 29

Inkrafttreten

Dieses Gesetz tritt unter Vorbehalt des ungenutzten Ablaufs der Referendumsfrist am ... (1./Monat/Jahr) in Kraft, andernfalls am Tag nach der Kundmachung.

7.2 Abänderung Konsumentenschutzgesetz

Gesetz

vom

über die Abänderung des Konsumentenschutzgesetzes

Dem nachstehenden vom Landtag gefassten Beschluss erteile Ich Meine Zustimmung:

I.

Abänderung bisherigen Rechts

Das Gesetz vom 23. Oktober 2002 zum Schutz der Konsumenten (Konsumentenschutzgesetz, KSchG), LGBI. 2002 Nr. 164, in der geltenden Fassung, wird wie folgt abgeändert:

Art. 41 Abs. 1

1) Wer im geschäftlichen Verkehr mit Konsumenten im Zusammenhang mit Haustürgeschäften, ausserhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verträgen, den allgemeinen Informationspflichten des Unternehmers (Art. 7a), Konsumkreditverhältnissen, Pauschalreisevereinbarungen, Teilzeitnutzungsverhältnissen, Abschlüssen im Fernabsatz, der Vereinbarung von missbräuchlichen Vertragsklauseln, der Gewährleistung oder Garantie beim Kauf oder bei der Herstellung beweglicher körperlicher Sachen, der Forderung von Telefonkosten (Art. 8b) oder zusätzlichen Zahlungen (Art. 8c), der Leistungsfrist (Art. 9a) oder dem Gefahrenübergang (Art. 9b), im Zusammenhang mit Diensten der Informationsgesellschaft im elektro-

nischen Geschäftsverkehr, Wertpapierdienstleistungen, Dienstleistungen der Vermögensverwaltung, Zahlungsdiensten oder der Ausgabe von E-Geld gegen ein gesetzliches Gebot oder Verbot verstösst, im Zusammenhang mit der alternativen Streitbeilegung (Art. 18 AStG) oder der Online-Streitbeilegung (Artikel 14 Absatz 1 und 2 der Verordnung (EU) Nr. 524/2013) Informationspflichten verletzt oder gegen ein gesetzliches Gebot oder Verbot auf Grund der Richtlinie 2006/123/EG über Dienstleistungen im Binnenmarkt, ABl. Nr. L 376 vom 27.12.2006, S. 36 bei der Erbringung von Dienstleistungen im Binnenmarkt verstösst und dadurch jeweils die allgemeinen Interessen der Konsumenten beeinträchtigt, kann unbeschadet des Art. 40 Abs. 1 auf Unterlassung geklagt werden.

II.

Umsetzung von EWR-Rechtsvorschriften und Verhältnis zu sektorspezifischen Bestimmungen

1) Dieses Gesetz dient der Umsetzung der Richtlinie 2013/11/EU des Europäischen Parlaments und des Rates vom 21. Mai 2013 über die alternative Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 und der Richtlinie 2009/22/EG (Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten) (EWR-Rechtssammlung: Anh. XIX).

2) Soweit eine Bestimmung dieses Gesetzes zu einer anderen Gesetzesbestimmung, die der Umsetzung einer sektorspezifischen EWR-Rechtsvorschrift dient, oder zu einer innerstaatlich unmittelbar anwendbaren EWR-Rechtsvorschrift in einem unlösbaren inhaltlichen Widerspruch steht, ist sie auf die von der kollidierenden Vorschrift erfassten Verträge nicht anzuwenden.

III.

Inkrafttreten

Dieses Gesetz tritt gleichzeitig mit dem Gesetz über alternative Streitbeilegung vom ... in Kraft.

RICHTLINIEN

RICHTLINIE 2013/11/EU DES EUROPÄISCHEN PARLAMENTS UND DES RATES

vom 21. Mai 2013

über die alternative Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 und der Richtlinie 2009/22/EG

(Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten)

DAS EUROPÄISCHE PARLAMENT UND DER RAT DER EUROPÄISCHEN UNION —

gestützt auf den Vertrag über die Arbeitsweise der Europäischen Union, insbesondere auf Artikel 114,

auf Vorschlag der Europäischen Kommission,

nach Zuleitung des Entwurfs des Gesetzgebungsakts an die nationalen Parlamente,

nach Stellungnahme des Europäischen Wirtschafts- und Sozialausschusses ⁽¹⁾,

gemäß dem ordentlichen Gesetzgebungsverfahren ⁽²⁾,

in Erwägung nachstehender Gründe:

- (1) Gemäß Artikel 169 Absatz 1 und Artikel 169 Absatz 2 Buchstabe a des Vertrags über die Arbeitsweise der Europäischen Union (AEUV) leistet die Union durch Maßnahmen, die sie nach Artikel 114 AEUV erlässt, einen Beitrag zur Erreichung eines hohen Verbraucherschutzniveaus. Gemäß Artikel 38 der Charta der Grundrechte der Europäischen Union stellt die Politik der Union ein hohes Verbraucherschutzniveau sicher.
- (2) Gemäß Artikel 26 Absatz 2 AEUV soll der Binnenmarkt einen Raum ohne Binnengrenzen umfassen, in dem der freie Verkehr von Waren und Dienstleistungen gewährleistet ist. Der Binnenmarkt sollte den Verbrauchern zusätzlichen Nutzen in Form besserer Qualität, größerer Vielfalt, angemessener Preise und hoher Sicherheitsstandards für Waren und Dienstleistungen bringen, was für ein hohes Verbraucherschutzniveau sorgen sollte.
- (3) Die Zersplitterung des Binnenmarkts ist nachteilig für die Wettbewerbsfähigkeit, das Wachstum und die Schaffung von Arbeitsplätzen in der Union. Für die Vollendung des Binnenmarkts ist es unerlässlich, direkte und indirekte Hemmnisse für das reibungslose Funktionieren des Binnenmarkts zu beseitigen und das Vertrauen der Bürger zu stärken.
- (4) Die Gewährleistung des Zugangs zu einfachen, effizienten, schnellen und kostengünstigen Möglichkeiten der

Beilegung inländischer und grenzübergreifender Streitigkeiten, die sich aus Kauf- oder Dienstleistungsverträgen ergeben, sollte Verbrauchern zugute kommen und somit ihr Vertrauen in den Markt stärken. Dieser Zugang sollte sich sowohl auf online als auch offline getätigte Rechtsgeschäfte beziehen und ist besonders wichtig, wenn Verbraucher über die Grenzen hinweg einkaufen.

- (5) Alternative Streitbeilegung (im Folgenden „AS“) ist eine einfache, schnelle und kostengünstige Möglichkeit der außergerichtlichen Beilegung von Streitigkeiten zwischen Verbrauchern und Unternehmern. Allerdings ist AS noch nicht in der gesamten Union hinreichend und durchgängig entwickelt. Es ist bedauerlich, dass trotz der Empfehlung der Kommission 98/257/EG vom 30. März 1998 betreffend die Grundsätze für Einrichtungen, die für die außergerichtliche Beilegung von Verbraucherrechtsstreitigkeiten zuständig sind ⁽³⁾, und der Empfehlung der Kommission 2001/310/EG vom 4. April 2001 über die Grundsätze für an der einvernehmlichen Beilegung von Verbraucherrechtsstreitigkeiten beteiligte außergerichtliche Einrichtungen ⁽⁴⁾, AS nicht in ordnungsgemäßer Weise aufgebaut worden ist und nicht in allen geografischen Gebieten oder Wirtschaftssektoren in der Union zufriedenstellend funktionieren. Verbraucher und Unternehmer haben noch keine Kenntnis über bestehende alternative Rechtsbehelfsverfahren, und nur ein geringer Anteil der Bürger weiß, wie eine Beschwerde bei einer AS-Stelle einzureichen ist. Sofern AS-Verfahren zur Verfügung stehen, haben sie in den verschiedenen Mitgliedstaaten ein sehr unterschiedliches Qualitätsniveau, und grenzübergreifende Streitigkeiten werden von den AS-Stellen oft nicht effektiv bearbeitet.

- (6) Die Unterschiede der AS in Bezug auf Flächendeckung, Qualität und Bekanntheit in den Mitgliedstaaten stellen ein Hindernis für den Binnenmarkt dar und sind einer der Gründe dafür, weshalb viele Verbraucher nicht über die Grenzen hinweg einkaufen und nicht darauf vertrauen, dass mögliche Streitigkeiten mit Unternehmern auf einfache, schnelle und kostengünstige Weise beigelegt werden können. Aus den gleichen Gründen verkaufen Unternehmer möglicherweise nicht an Verbraucher in anderen Mitgliedstaaten, in denen kein ausreichender Zugang zu hochwertigen AS-Verfahren besteht. Ferner haben Unternehmer, die in einem Mitgliedstaat niedergelassen sind, in dem hochwertige AS-Verfahren nicht in

⁽¹⁾ ABl. C 181 vom 21.6.2012, S. 93.

⁽²⁾ Standpunkt des Europäischen Parlaments vom 12. März 2013 (noch nicht im Amtsblatt veröffentlicht) und Beschluss des Rates vom 22. April 2013.

⁽³⁾ ABl. L 115 vom 17.4.1998, S. 31.

⁽⁴⁾ ABl. L 109 vom 19.4.2001, S. 56.

ausreichendem Maß zur Verfügung stehen, einen Wettbewerbsnachteil gegenüber Unternehmen, die Zugang zu solchen Verfahren haben und somit verbraucherrechtliche Streitigkeiten schneller und kostengünstiger beilegen können.

- (7) Damit Verbraucher die Möglichkeiten des Binnenmarkts voll nutzen können, sollte AS für alle Arten der von dieser Richtlinie erfassten inländischen und grenzübergreifenden Streitigkeiten zur Verfügung stehen, sollten AS-Verfahren in der gesamten Union geltenden einheitlichen Qualitätsanforderungen entsprechen und sollten Verbraucher und Unternehmer von diesen Verfahren Kenntnis haben. Wegen des gestiegenen grenzübergreifenden Handels und Personenverkehrs ist es auch wichtig, dass AS-Stellen grenzübergreifende Streitigkeiten effektiv bearbeiten.
- (8) Wie vom Europäischen Parlament in seiner Entschließung vom 25. Oktober 2011 zu der alternativen Streitbeilegung in Zivil-, Handels- und Familiensachen und seiner Entschließung vom 20. Mai 2010 zur Schaffung eines Binnenmarkts für Verbraucher und Bürger befürwortet, sollte jeder ganzheitliche Ansatz in Bezug auf den Binnenmarkt, der Ergebnisse für seine Bürger abwirft, vorrangig ein einfaches, kostengünstiges, zweckmäßiges und zugängliches System des Rechtsschutzes schaffen.
- (9) In ihrer Mitteilung vom 13. April 2011 mit dem Titel „Binnenmarktakte — Zwölf Hebel zur Förderung von Wachstum und Vertrauen — ‚Gemeinsam für neues Wachstum‘“ bezeichnete die Kommission Rechtsvorschriften über AS auch für den elektronischen Geschäftsverkehr als einen der zwölf Hebel zur Förderung des Wachstums und des Vertrauens in den Binnenmarkt sowie der Fortschritte zu seiner Vervollständigung.
- (10) In seinen Schlussfolgerungen vom 24.-25. März und vom 23. Oktober 2011 hat der Europäische Rat das Europäische Parlament und den Rat aufgefordert, bis Ende 2012 ein erstes Bündel vorrangiger Maßnahmen zu verabschieden, um dem Binnenmarkt neue Impulse zu geben. In seinen Schlussfolgerungen vom 30. Mai 2011 zu den Prioritäten für die Neubelebung des Binnenmarktes hat der Rat der Europäischen Union darüber hinaus die Bedeutung des elektronischen Geschäftsverkehrs hervorgehoben und zugestimmt, dass die verbraucherrechtlichen AS-Systeme kostengünstigen, einfachen und schnellen Rechtsschutz für Verbraucher und Unternehmer ermöglichen können. Die erfolgreiche Einführung dieser Systeme erfordert nachhaltiges politisches Engagement und Förderung seitens aller Akteure, ohne die Erreichbarkeit, Transparenz, Flexibilität, Geschwindigkeit und Qualität der Entscheidungsfindung der AS-Stellen, die in den Anwendungsbereich dieser Richtlinie fallen, zu gefährden.
- (11) Angesichts der zunehmenden Bedeutung des elektronischen Geschäftsverkehrs und insbesondere des grenzübergreifenden Handels als eine Säule der Wirtschaftstätigkeit der Union sind eine gut funktionierende AS-Infrastruktur für verbraucherrechtliche Streitigkeiten und ein angemessen berücksichtigter Rahmen zur Online-Streitbeilegung (im Folgenden „OS“) für verbraucherrechtliche Streitigkeiten, die sich aus Online-Rechtsgeschäften ergeben, notwendig, um das Ziel der Binnenmarktakte, die Stärkung des Vertrauens der Bürger in den Binnenmarkt, zu erreichen.
- (12) Diese Richtlinie und die Verordnung (EU) Nr. 524/2013 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 21. Mai 2013 über die Online-Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten⁽¹⁾ sind zwei Gesetzgebungsinstrumente, die in einem engen Zusammenhang stehen und einander ergänzen. In der Verordnung (EU) Nr. 524/2013 ist die Einrichtung einer Plattform für die Online-Streitbeilegung (im Folgenden „OS-Plattform“) vorgesehen, die Verbrauchern und Unternehmen eine zentrale Anlaufstelle für die außergerichtliche Beilegung von Online-Streitigkeiten — durch AS-Stellen, die mit der Plattform verknüpft sind und AS mittels hochwertiger AS-Verfahren bereitstellen — bietet. Die Verfügbarkeit hochwertiger AS-Stellen in der gesamten Union ist somit eine Vorbedingung für das ordnungsgemäße Funktionieren der OS-Plattform.
- (13) Diese Richtlinie sollte nicht für nichtwirtschaftliche Dienstleistungen von allgemeinem Interesse gelten. Nichtwirtschaftliche Dienstleistungen sind Dienstleistungen, die nicht für eine wirtschaftliche Gegenleistung erbracht werden. Daher sollten nichtwirtschaftliche Dienstleistungen von allgemeinem Interesse, die vom Staat oder im Namen des Staates ohne Entgelt erbracht werden, unabhängig von der Rechtsform, durch die diese Dienstleistungen erbracht werden, nicht unter diese Richtlinie fallen.
- (14) Diese Richtlinie sollte darüber hinaus nicht für Gesundheitsdienstleistungen im Sinne des Artikels 3 Buchstabe a der Richtlinie 2011/24/EU des Europäischen Parlaments und des Rates vom 9. März 2011 über die Ausübung der Patientenrechte in der grenzüberschreitenden Gesundheitsversorgung⁽²⁾ gelten.
- (15) Die Entwicklung einer gut funktionierenden AS innerhalb der Union ist notwendig, um das Vertrauen der Verbraucher in den Binnenmarkt — unter Einschluss des elektronischen Geschäftsverkehrs — zu stärken und das Potenzial und die Möglichkeiten des grenzübergreifenden und elektronischen Handels in der Praxis auszuschöpfen. Diese Entwicklung sollte unter Wahrung der jeweiligen innerstaatlichen Rechtstraditionen auf den vorhandenen AS-Verfahren in den Mitgliedstaaten aufbauen. Sowohl bestehende als auch neu eingerichtete gut funktionierende Streitbeilegungsstellen, die den Qualitätsanforderungen dieser Richtlinie entsprechen, sollten als „AS-Stellen“ im Sinne dieser Richtlinie angesehen werden. Die Verbreitung der AS kann außerdem für jene Mitgliedstaaten von Bedeutung sein, in denen es einen beträchtlichen Rückstand an anhängigen Gerichtsverfahren gibt, wodurch Unionsbürgern das Recht auf einen fairen Prozess innerhalb einer angemessenen Frist vorenthalten wird.
- (16) Diese Richtlinie sollte für Streitigkeiten zwischen Verbrauchern und Unternehmen über vertragliche Verpflichtungen gelten, die sich aus sowohl online als auch offline geschlossenen Kaufverträgen oder Dienstleistungsverträgen in allen Wirtschaftssektoren außer den

⁽¹⁾ Siehe Seite 1 dieses Amtsblatts.

⁽²⁾ ABl. L 88 vom 4.4.2011, S. 45.

ausgenommenen Sektoren ergeben. Dazu sollten Streitigkeiten gehören, die sich aus dem Verkauf oder der Bereitstellung digitaler Inhalte gegen Entgelt ergeben. Diese Richtlinie sollte für Beschwerden von Verbrauchern gegen Unternehmer gelten. Sie sollte nicht für Beschwerden von Unternehmern gegen Verbraucher oder für Streitigkeiten zwischen Unternehmern gelten. Allerdings sollte sie die Mitgliedstaaten nicht daran hindern, Bestimmungen über Verfahren zur außergerichtlichen Beilegung solcher Streitigkeiten einzuführen oder beizubehalten.

- (17) Die Mitgliedstaaten sollten nationale Bestimmungen für nicht unter diese Richtlinie fallende Verfahren beibehalten oder einführen können, wie interne Beschwerdeverfahren, die vom Unternehmer betrieben werden. Solche internen Beschwerdeverfahren können ein effektives Mittel zur frühzeitigen Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten darstellen.
- (18) Die Definition des Begriffs „Verbraucher“ sollte natürliche Personen, die außerhalb ihrer gewerblichen, geschäftlichen, handwerklichen oder beruflichen Tätigkeit handeln, umfassen. Wird ein Vertrag jedoch teils im Rahmen, teils außerhalb des Rahmens des Gewerbes einer Person abgeschlossen (Verträge mit doppeltem Zweck) und ist der gewerbliche Zweck so gering, dass er im Gesamtkontext des Geschäfts als nicht überwiegend erscheint, sollte die betreffende Person ebenfalls als Verbraucher gelten.
- (19) Einige bestehende Rechtsakte der Union enthalten bereits Bestimmungen über AS. Damit für Rechtssicherheit gesorgt ist, sollte vorgesehen werden, dass diese Richtlinie bei Kollisionen Vorrang hat, außer es ist in ihr ausdrücklich etwas anderes vorgesehen. Insbesondere sollte diese Richtlinie die Richtlinie 2008/52/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 21. Mai 2008 über bestimmte Aspekte der Mediation in Zivil- und Handelsachen⁽¹⁾ nicht berühren, die bereits einen Rahmen für Mediationssysteme auf Unionsebene für grenzübergreifende Streitfälle schafft, ohne dass die Anwendung jener Richtlinie auf interne Mediationssysteme ausgeschlossen wird. Die vorliegende Richtlinie soll horizontal für alle Arten von AS-Verfahren gelten, einschließlich der von der Richtlinie 2008/52/EG erfassten AS-Verfahren.
- (20) Nicht nur innerhalb der Union, sondern auch innerhalb der Mitgliedstaaten gibt es sehr unterschiedliche AS-Stellen. Diese Richtlinie sollte für alle gemäß dieser Richtlinie in einer Liste geführten Stellen gelten, die auf Dauer eingerichtet sind und die Beilegung von Streitigkeiten zwischen einem Verbraucher und einem Unternehmer in einem AS-Verfahren anbieten. Diese Richtlinie kann auch, wenn die Mitgliedstaaten dies beschließen, Streitbeilegungsstellen erfassen, die den Parteien verbindliche Lösungen auferlegen. Ein außergerichtliches Verfahren, das ad hoc für eine einzelne Streitigkeit zwischen einem Verbraucher und einem Unternehmer eingerichtet wird, sollte jedoch nicht als AS-Verfahren gelten.
- (21) Innerhalb der Union und auch innerhalb der Mitgliedstaaten gibt es ebenso sehr unterschiedliche AS-Verfahren. Dies können Verfahren sein, mit denen eine AS-Stelle die Parteien mit dem Ziel zusammenbringt, sie

zu einer gütlichen Einigung zu veranlassen, oder Verfahren, mit denen eine AS-Stelle eine Lösung vorschlägt, oder Verfahren, mit denen eine AS-Stelle eine Lösung auferlegt. Es kann sich auch um eine Kombination von zwei oder mehr derartigen Verfahren handeln. Diese Richtlinie sollte die Gestalt der AS-Verfahren in den Mitgliedstaaten unberührt lassen.

- (22) Verfahren vor Streitbeilegungsstellen, bei denen die mit der Streitbeilegung betrauten natürlichen Personen ausschließlich vom Unternehmer beschäftigt werden oder ausschließlich von diesem irgendeine Art von Vergütung erhalten, sind häufig einem Interessenkonflikt ausgesetzt. Daher sollten diese Verfahren grundsätzlich aus dem Anwendungsbereich dieser Richtlinie ausgenommen werden, es sei denn, ein Mitgliedstaat beschließt, dass diese Verfahren als AS-Verfahren gemäß dieser Richtlinie anerkannt werden können, und sofern diese Stellen den in dieser Richtlinie dargelegten spezifischen Anforderungen in Bezug auf Unabhängigkeit und Unparteilichkeit vollständig genügen. AS-Stellen, die eine Streitbeilegung im Wege derartiger Verfahren anbieten, sollten einer regelmäßigen Bewertung hinsichtlich ihrer Erfüllung der Qualitätsanforderungen dieser Richtlinie, einschließlich der besonderen zusätzlichen Anforderungen, mit denen ihre Unabhängigkeit sichergestellt wird, unterworfen werden.
- (23) Diese Richtlinie sollte weder für Verfahren vor vom Unternehmer betriebenen Verbraucherbeschwerdestellen noch für unmittelbare Verhandlungen zwischen den Parteien gelten. Außerdem sollte sie nicht in Fällen gelten, in denen ein Richter im Rahmen eines Gerichtsverfahrens versucht, eine gütliche Einigung herbeizuführen.
- (24) Die Mitgliedstaaten sollten dafür sorgen, dass unter diese Richtlinie fallende Streitigkeiten einer AS-Stelle vorgelegt werden können, die die Anforderungen dieser Richtlinie erfüllt und gemäß der Richtlinie in einer Liste geführt wird. Die Mitgliedstaaten sollten die Möglichkeit haben, dieser Pflicht dadurch nachzukommen, dass sie entweder auf bereits bestehende gut funktionierende AS-Stellen zurückgreifen und gegebenenfalls deren Zuständigkeitsbereich anpassen, oder dadurch, dass sie die Einrichtung neuer AS-Stellen vorsehen. Diese Richtlinie sollte die Arbeit bestehender Streitbeilegungsstellen, die im Rahmen nationaler Verbraucherschutzbehörden der Mitgliedstaaten tätig sind, nicht einschränken, sofern dort staatliche Bedienstete mit der Streitbeilegung betraut sind. Staatliche Bedienstete sollten als Vertreter sowohl der Verbraucher- als auch der Unternehmerinteressen gelten. Diese Richtlinie sollte die Mitgliedstaaten nicht zur Schaffung einer speziellen AS-Stelle für jeden Einzelhandelssektor verpflichten. Falls dies erforderlich ist, um die vollständige sektorspezifische und geografische Abdeckung durch AS und den Zugang zu AS zu gewährleisten, sollten die Mitgliedstaaten die Möglichkeit haben, die Einrichtung einer ergänzenden AS-Stelle vorzusehen, die für diejenigen Streitigkeiten zuständig ist, die nicht in die Zuständigkeit anderer spezieller AS-Stellen fallen. Ergänzende AS-Stellen sollen Verbrauchern und Unternehmern Sicherheit bieten, indem gewährleistet wird, dass keine Lücken hinsichtlich des Zugangs zu AS-Stellen bestehen.

⁽¹⁾ ABl. L 136 vom 24.5.2008, S. 3.

- (25) Diese Richtlinie sollte die Mitgliedstaaten nicht daran hindern, Rechtsvorschriften über Verfahren zur außergerichtlichen Beilegung von verbrauchervertraglichen Streitigkeiten beizubehalten oder einzuführen, die den in dieser Richtlinie festgelegten Anforderungen genügen. Darüber hinaus sollten AS-Stellen im Hinblick auf ihren effektiven Betrieb die Möglichkeit haben, im Einklang mit den Rechtsvorschriften des Mitgliedstaats, in dem sie eingerichtet sind, Verfahrensregeln beizubehalten oder einzuführen, nach denen sie unter bestimmten Umständen ablehnen können, sich mit Streitigkeiten zu befassen, beispielsweise wenn eine Streitigkeit zu komplex ist und deshalb besser vor Gericht gelöst werden sollte. Verfahrensregeln, die es den AS-Stellen ermöglichen, die Behandlung einer Streitigkeit abzulehnen, sollten jedoch den Zugang der Verbraucher zu AS-Verfahren nicht erheblich beeinträchtigen, einschließlich im Fall von grenzübergreifenden Streitigkeiten. Die Mitgliedstaaten sollten daher bei der Festlegung von Schwellenbeträgen stets berücksichtigen, dass der tatsächliche Wert des Streitgegenstandes in den einzelnen Mitgliedstaaten unterschiedlich sein kann und die Festlegung eines unverhältnismäßig hohen Schwellenwertes in einem Mitgliedstaat den Zugang zu AS-Verfahren für Verbraucher aus anderen Mitgliedstaaten beeinträchtigen könnte. Die Mitgliedstaaten sollten nicht verpflichtet sein, dafür zu sorgen, dass der Verbraucher seine Beschwerde bei einer anderen AS-Stelle einreichen kann, wenn eine AS-Stelle, bei der die Beschwerde zuerst eingereicht wurde, es aufgrund ihrer Verfahrensregeln abgelehnt hat, sich damit zu befassen. In solchen Fällen sollte gelten, dass die Mitgliedstaaten ihrer Pflicht zur Gewährleistung der vollständigen Abdeckung der AS-Stellen nachgekommen sind.
- (26) Diese Richtlinie sollte es ermöglichen, dass in einem Mitgliedstaat niedergelassene Unternehmer in den Zuständigkeitsbereich einer AS-Stelle fallen, die in einem anderen Mitgliedstaat niedergelassen ist. Um die Abdeckung und den Zugang der Verbraucher zu AS in der Union zu verbessern, sollten die Mitgliedstaaten die Möglichkeit haben, zu beschließen, sich auf AS-Stellen mit Sitz in einem anderen Mitgliedstaat oder regionale, länderübergreifende oder europaweite AS-Stellen zu stützen, wenn Unternehmer aus unterschiedlichen Mitgliedstaaten in den Zuständigkeitsbereich derselben AS-Stelle fallen. Die Inanspruchnahme von AS-Stellen mit Sitz in einem anderen Mitgliedstaat oder länderübergreifender oder europaweiter AS-Stellen sollte jedoch unbeschadet der Verantwortung der Mitgliedstaaten erfolgen, die vollständige Abdeckung durch und den Zugang zu AS-Stellen zu gewährleisten.
- (27) Diese Richtlinie sollte das Recht der Mitgliedstaaten zur Beibehaltung oder Einführung von AS-Verfahren zur Beilegung mehrerer gleicher oder ähnlicher Streitigkeiten zwischen einem Unternehmer und mehreren Verbrauchern unberührt lassen. Umfassende Folgenabschätzungen zu kollektiven außergerichtlichen Vergleichen sollten durchgeführt werden, bevor diese Vergleiche auf Unionsebene vorgeschlagen werden. Ein effektives System des kollektiven Rechtsschutzes und der leichte Zugang zu AS sollten einander ergänzende und nicht sich gegenseitig ausschließende Verfahren sein.
- (28) Die Verarbeitung von Informationen über unter diese Richtlinie fallende Streitigkeiten sollte mit den Regelungen zum Schutz persönlicher Daten vereinbar sein, die von den Mitgliedstaaten durch Rechts- oder Verwaltungsvorschriften zur Umsetzung der Richtlinie 95/46/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 24. Oktober 1995 zum Schutz natürlicher Personen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten und zum freien Datenverkehr⁽¹⁾ erlassen wurden.
- (29) Vertraulichkeit und Privatsphäre sollten während des AS-Verfahrens jederzeit gewährleistet sein. Die Mitgliedstaaten sollten zum Schutz der Vertraulichkeit der AS-Verfahren in nachfolgenden zivil- und handelsrechtlichen Gerichts- oder Schiedsverfahren angeregt werden.
- (30) Die Mitgliedstaaten sollten gleichwohl gewährleisten, dass AS-Stellen alle systematischen oder signifikanten Problemstellungen, die häufig auftreten und zu Streitigkeiten zwischen Verbrauchern und Unternehmern führen, öffentlich zugänglich machen. Die diesbezüglichen Informationen könnten von Empfehlungen begleitet sein, wie derartige Probleme in Zukunft vermieden oder gelöst werden können, um die Standards der Unternehmer zu erhöhen und den Austausch von Informationen und bewährten Verfahren zu fördern.
- (31) Die Mitgliedstaaten sollten gewährleisten, dass AS-Stellen in Bezug auf Verbraucher und Unternehmer Streitigkeiten in fairer, praktischer und verhältnismäßiger Art und Weise auf der Grundlage einer objektiven Bewertung der Umstände der Beschwerde und unter gebührender Berücksichtigung der Rechte der Parteien beilegen.
- (32) Die Unabhängigkeit und Integrität der AS-Stellen ist wesentlich für das Vertrauen der Bürger darin, dass AS-Verfahren ihnen ein faires und unabhängiges Ergebnis ermöglichen. Die natürlichen Personen oder kollegialen Gremien, die für AS verantwortlich sind, sollten unabhängig von all denen sein, die ein Interesse am Ergebnis haben könnten; sie sollten darüber hinaus keinem Interessenkonflikt unterworfen sein, der sie davon abhalten könnte, eine Entscheidung in fairer, unparteiischer und unabhängiger Art und Weise zu treffen.
- (33) Die mit AS betrauten natürlichen Personen sollten nur dann als unparteiisch gelten, wenn auf sie kein Druck ausgeübt werden kann, der ihre Haltung gegenüber der Streitigkeit beeinflussen könnte. Um die Unabhängigkeit ihres Handelns zu gewährleisten, sollten diese Personen auch für einen ausreichend langen Zeitraum berufen werden, und sie sollten an keine Weisungen einer Partei oder ihrer Vertreter gebunden sein.
- (34) Damit keine Interessenkonflikte auftreten, sollten die mit AS betrauten natürlichen Personen alle Umstände offenlegen, die geeignet sind, ihre Unabhängigkeit und Unparteilichkeit zu beeinträchtigen oder Interessenkonflikte mit einer der Parteien der Streitigkeit, die sie beilegen sollen, entstehen zu lassen. Hierbei könnte es sich um ein direktes oder indirektes finanzielles Interesse am Ausgang des AS-Verfahrens oder um eine persönliche oder geschäftliche Beziehung mit einer oder mehreren der Parteien innerhalb der drei Jahre vor Beginn der Amtszeit der betreffenden natürlichen Personen, einschließlich ihrer Tätigkeit — außer zum Zweck der AS — für einen Berufs- oder Wirtschaftsverband, dessen Mitglied eine der Parteien ist, oder für ein anderes Mitglied des Berufs- oder Wirtschaftsverbands handeln.

(¹) ABl. L 281 vom 23.11.1995, S. 31.

- (35) Es muss insbesondere dafür gesorgt werden, dass kein derartiger Druck vorhanden ist, wenn die mit AS betrauten natürlichen Personen vom Unternehmer beschäftigt werden oder von diesem irgendeine Art von Vergütung erhalten. Daher sollten spezifische Anforderungen für den Fall vorgesehen werden, dass die Mitgliedstaaten beschließen, dass Streitbeilegungsverfahren als AS-Verfahren gemäß dieser Richtlinie gelten können. Wenn mit der AS betraute natürliche Personen ausschließlich von einem Berufs- oder Wirtschaftsverband, dessen Mitglied der Unternehmer ist, beschäftigt werden oder irgendeine Art von Vergütung erhalten, sollten ihnen ein getrennter zweckgebundener Haushalt in ausreichender Höhe für die Ausübung ihrer Aufgaben zur Verfügung stehen.
- (36) Für den Erfolg der AS und besonders für das nötige Vertrauen in die sie betreffenden AS-Verfahren ist es entscheidend, dass die mit der AS betrauten natürlichen Personen über das erforderliche Fachwissen, einschließlich eines allgemeinen Rechtsverständnisses, verfügen. Insbesondere sollten diese Personen über ausreichende allgemeine Rechtskenntnisse verfügen, um die rechtlichen Folgen der Streitigkeit zu verstehen, wobei es nicht erforderlich sein sollte, dass sie für den Berufsstand der Juristen qualifiziert sind.
- (37) Die Anwendung bestimmter Qualitätsgrundsätze auf AS-Verfahren stärkt das Vertrauen sowohl der Verbraucher als auch der Unternehmer in diese Verfahren. Solche Qualitätsgrundsätze wurden auf Unionsebene erstmals in den Empfehlungen 98/257/EG und 2001/310/EG entwickelt. Diese Richtlinie verleiht einigen der in den genannten Empfehlungen der Kommission verankerten Grundsätzen Verbindlichkeit und legt damit ein Bündel von Qualitätsanforderungen fest, die für alle AS-Verfahren gelten, die von einer der Kommission gemeldeten AS-Stelle durchgeführt werden.
- (38) Diese Richtlinie sollte Qualitätsanforderungen für AS-Stellen schaffen, die das gleiche Schutzniveau und die gleichen Rechte für die Verbraucher sowohl bei inländischen als auch bei grenzübergreifenden Streitigkeiten gewährleisten sollten. Die Richtlinie sollte die Mitgliedstaaten nicht daran hindern, Vorschriften zu erlassen oder beizubehalten, die über die Regelungen in dieser Richtlinie hinausgehen.
- (39) AS-Stellen sollten zugänglich und transparent sein. Zur Gewährleistung der Transparenz von AS-Stellen und AS-Verfahren ist es erforderlich, dass die Parteien vor einer etwaigen Einleitung eines AS-Verfahrens klare und zugängliche Informationen erhalten, die sie benötigen, um eine fundierte Entscheidung treffen zu können. Die Bereitstellung dieser Informationen für Unternehmer sollte nicht verpflichtend sein, wenn ihre Teilnahme an AS-Verfahren durch nationales Recht vorgeschrieben ist.
- (40) Gut funktionierende AS-Stellen sollten online und offline Streitbeilegungsverfahren zügig innerhalb von 90 Kalendertagen abschließen, gerechnet vom Zeitpunkt des Eingangs der vollständigen Beschwerdeakte mit allen einschlägigen Unterlagen zu der betreffenden Beschwerde bei der AS-Stelle bis zu dem Zeitpunkt, zu dem das Ergebnis des AS-Verfahrens bekannt gegeben wird. Die AS-Stelle, bei der eine Beschwerde eingereicht wurde, sollte die Parteien benachrichtigen, nachdem sie alle zur Durchführung des AS-Verfahrens nötigen Unterlagen erhalten hat. In hoch komplexen Ausnahmefällen, einschließlich in Fällen, in denen eine der Parteien aus berechtigten Gründen nicht an dem AS-Verfahren teilnehmen kann, sollten die AS-Stellen die Möglichkeit haben, die Frist zwecks Prüfung des jeweiligen Falls zu verlängern. Die Parteien sind von jeder derartigen Fristverlängerung und von der zu erwartenden Zeitspanne bis zur Beilegung der Streitigkeit zu unterrichten.
- (41) AS-Verfahren sollten für Verbraucher vorzugsweise kostenlos sein. Werden Kosten geltend gemacht, sollten die AS-Verfahren für die Verbraucher zugänglich, attraktiv und mit niedrigen Kosten verbunden sein. Daher sollten die Kosten eine Schutzgebühr nicht übersteigen.
- (42) AS-Verfahren sollten fair sein, sodass die Parteien einer Streitigkeit in vollem Umfang über ihre Rechte und die Folgen von Entscheidungen, die sie im Rahmen eines AS-Verfahrens treffen, informiert sind. AS-Stellen sollten die Verbraucher über ihre Rechte informieren, bevor sie einer vorgeschlagenen Lösung zustimmen oder diese befolgen. Beide Parteien sollten ihre Angaben und Nachweise auch einreichen können, ohne persönlich anwesend zu sein.
- (43) Eine Vereinbarung zwischen einem Verbraucher und einem Unternehmer darüber, Beschwerden bei einer AS-Stelle einzureichen, sollte für den Verbraucher nicht bindend sein, wenn sie vor dem Entstehen der Streitigkeit getroffen wurde und wenn sie dazu führt, dass dem Verbraucher das Recht entzogen wird, die Gerichte für die Beilegung des Streitfalls anzurufen. Ferner sollte bei AS-Verfahren, bei denen die Streitigkeit durch das Auferlegen einer verbindlichen Lösung beigelegt werden soll, die auferlegte Lösung nur dann verbindlich für die Parteien sein, wenn die Parteien vorher über den verbindlichen Charakter der Lösung informiert wurden und sie dies ausdrücklich akzeptiert haben. Die ausdrückliche Zustimmung des Unternehmers sollte nicht erforderlich sein, wenn in den nationalen Rechtsvorschriften bestimmt ist, dass diese Lösungen für die Unternehmer verbindlich sind.
- (44) In AS-Verfahren, bei denen die Streitigkeit beigelegt werden soll, indem dem Verbraucher eine Lösung auferlegt wird, sollte die auferlegte Lösung — sofern keine Rechtskollision vorliegt — nicht dazu führen, dass der Verbraucher den Schutz verliert, der ihm durch die Bestimmungen gewährt wird, von denen gemäß dem Recht des Mitgliedstaats, in dem der Verbraucher und der Unternehmer ihren gewöhnlichen Aufenthalt haben, nicht durch Vereinbarung abgewichen werden darf. Liegt eine Rechtskollision vor, bei der das für den Kauf- oder Dienstleistungsvertrag geltende Recht gemäß Artikel 6 Absätze 1 und 2 der Verordnung (EG) Nr. 593/2008 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 17. Juni 2008 über das auf vertragliche Schuldverhältnisse anzuwendende Recht

(Rom I) ⁽¹⁾ bestimmt wird, so sollte die von der AS-Stelle auferlegte Lösung nicht dazu führen, dass der Verbraucher den Schutz verliert, der ihm durch die Bestimmungen gewährt wird, von denen nicht durch Vereinbarung gemäß dem Recht des Mitgliedstaats, in dem der Verbraucher seinen gewöhnlichen Aufenthalt hat, abgewichen werden darf. Liegt eine Rechtskollision vor, bei der das für den Kauf- oder Dienstleistungsvertrag geltende Recht gemäß Artikel 5 Absätze 1 bis 3 des Übereinkommens von Rom vom 19. Juni 1980 über das auf vertragliche Schuldverhältnisse anzuwendende Recht ⁽²⁾ bestimmt wird, so sollte die von der AS-Stelle auferlegte Lösung nicht dazu führen, dass der Verbraucher den Schutz verliert, der dem Verbraucher durch die zwingenden Vorschriften des Rechts des Mitgliedstaats, in dem der Verbraucher seinen gewöhnlichen Aufenthalt hat, gewährt wird.

- (45) Das Recht auf einen wirksamen Rechtsbehelf und das Recht auf ein unparteiisches Gericht gehören zu den durch Artikel 47 der Charta der Grundrechte der Europäischen Union niedergelegten Grundrechten. Daher dürfen AS-Verfahren nicht so gestaltet sein, dass sie gerichtliche Verfahren ersetzen oder Verbrauchern oder Unternehmern das Recht nehmen, den Schutz ihrer Rechte vor Gericht einzufordern. Diese Richtlinie sollte die Parteien nicht daran hindern, ihr Recht auf Zugang zu den Gerichten wahrzunehmen. Konnte eine Streitigkeit nicht mit Hilfe eines bestimmten AS-Verfahrens, dessen Ergebnis nicht verbindlich ist, beigelegt werden, so sollten die Parteien in der Folge nicht daran gehindert werden, ein Gerichtsverfahren hinsichtlich dieser Streitigkeit einzuleiten. Es sollte den Mitgliedstaaten freistehen, die geeigneten Mittel zur Erreichung dieses Ziels zu wählen. Sie sollten die Möglichkeit haben, unter anderem vorzusehen, dass Verjährungsfristen nicht während eines AS-Verfahrens ablaufen.
- (46) Um effizient tätig zu werden, sollten AS-Stellen über hinreichende personelle, materielle und finanzielle Ressourcen verfügen. Die Mitgliedstaaten sollten in ihren Hoheitsgebieten über die angemessene Form der Finanzierung von AS-Stellen entscheiden, ohne dabei die Finanzierung von bereits vorhandenen Stellen einzuschränken. Diese Richtlinie sollte die Frage unberührt lassen, ob AS-Stellen durch die öffentliche Hand oder privat oder durch eine Kombination aus beidem finanziert werden. AS-Stellen sollten jedoch dabei unterstützt werden, insbesondere Formen der privaten Finanzierung in Erwägung zu ziehen und eine Finanzierung durch die öffentliche Hand nur nach Ermessen der Mitgliedstaaten zu nutzen. Diese Richtlinie sollte nicht die Möglichkeit von Unternehmen und Berufs- und Wirtschaftsverbänden berühren, Finanzmittel für AS-Stellen bereitzustellen.
- (47) Im Fall einer Streitigkeit müssen Verbraucher rasch herausfinden können, welche AS-Stellen für ihre Beschwerde zuständig sind und ob der betreffende Unternehmer sich an einem bei einer AS-Stelle eingeleiteten Verfahren beteiligen wird. Unternehmer, die sich verpflichten, AS-Stellen zur Beilegung von Streitigkeiten mit Verbrauchern einzuschalten, sollten die Verbraucher

über die Adresse und die Website der AS-Stelle oder AS-Stellen informieren, die für sie zuständig ist bzw. sind. Die Informationen sollten klar, verständlich und leicht zugänglich sein, und zwar, sofern der Unternehmer eine Website besitzt, auf dieser Website und gegebenenfalls in den allgemeinen Geschäftsbedingungen für Kauf- oder Dienstleistungsverträge zwischen dem Unternehmer und dem Verbraucher. Die Unternehmer sollten die Möglichkeit haben, auf ihren Websites und in den allgemeinen Geschäftsbedingungen für die betreffenden Verträge zusätzliche Informationen zu ihren internen Streitbeilegungsverfahren oder zu anderen Möglichkeiten, wie sie zur Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten ohne Einschaltung einer AS-Stelle direkt kontaktiert werden können, aufzuführen. Kann eine Streitigkeit nicht direkt beigelegt werden, sollte der Unternehmer dem Verbraucher auf Papier oder einem anderen dauerhaften Datenträger die Informationen zu den einschlägigen AS-Stellen bereitstellen und dabei angeben, ob er sie in Anspruch nehmen wird.

- (48) Die Verpflichtung der Unternehmer, die Verbraucher über die AS-Stellen zu informieren, die für diese Unternehmer zuständig sind, sollte unbeschadet der Bestimmungen über die Information der Verbraucher über außergerichtliche Rechtsbehelfsverfahren in anderen Unionsrechtsakten, die zusätzlich zu den einschlägigen Informationspflichten gemäß dieser Richtlinie gelten sollten, gelten.
- (49) Diese Richtlinie sollte nicht vorschreiben, dass Unternehmer sich an AS-Verfahren beteiligen müssen oder dass das Ergebnis solcher Verfahren für sie verbindlich ist, wenn ein Verbraucher eine Beschwerde gegen sie eingereicht hat. Um jedoch sicherzustellen, dass Verbraucher Zugang zu Rechtsbehelfen haben und nicht verpflichtet sind, auf ihre Ansprüche zu verzichten, sollten Unternehmer so weit wie möglich ermutigt werden, an AS-Verfahren teilzunehmen. Diese Richtlinie sollte daher nationale Rechtsvorschriften unberührt lassen, nach denen die Teilnahme von Unternehmern an solchen Verfahren verpflichtend ist oder durch Anreize oder Sanktionen gefördert wird oder die Ergebnisse der Verfahren für die Unternehmer bindend sind, sofern diese Rechtsvorschriften die Parteien nicht daran hindern, ihr Recht gemäß Artikel 47 der Charta der Grundrechte der Europäischen Union auf Zugang zum Gerichtssystem wahrzunehmen.
- (50) Um einen unnötigen Aufwand für AS-Stellen zu vermeiden, sollten die Mitgliedstaaten die Verbraucher ermutigen, vor Einreichen einer Beschwerde bei einer AS-Stelle Kontakt mit dem Unternehmer aufzunehmen, um das Problem bilateral zu lösen. In vielen Fällen würde dies den Verbrauchern ermöglichen, ihre Streitigkeiten rasch und frühzeitig beizulegen.
- (51) Mitgliedstaaten sollten bei der Entwicklung von AS-Systemen Vertreter von Berufsverbänden, Wirtschaftsverbänden und Verbraucherverbänden einbeziehen, insbesondere im Hinblick auf die Grundsätze der Unparteilichkeit und Unabhängigkeit.
- (52) Die Mitgliedstaaten sollten dafür sorgen, dass AS-Stellen bei der Beilegung grenzübergreifender Streitigkeiten kooperieren.

⁽¹⁾ ABl. L 177 vom 4.7.2008, S. 6.

⁽²⁾ ABl. L 266 vom 9.10.1980, S. 1.

- (53) Netze von AS-Stellen, wie beispielsweise das Streitbeilegungs-Netzwerk für den Finanzdienstleistungssektor „FIN-NET“ im Bereich der Finanzdienstleistungen, sollten innerhalb der Union gestärkt werden. Die Mitgliedstaaten sollten den Beitritt von AS-Stellen zu solchen Netzen fördern.
- (54) Eine enge Zusammenarbeit zwischen AS-Stellen und nationalen Behörden sollte die wirksame Anwendung von Rechtsakten der Union im Bereich des Verbraucherschutzes stärken. Die Kommission und die Mitgliedstaaten sollten die Zusammenarbeit zwischen den AS-Stellen unterstützen, um den Austausch von bewährten Verfahren und Fachwissen zwischen AS-Stellen zu fördern und Probleme im Zusammenhang mit der Durchführung der AS-Verfahren zu diskutieren. Diese Zusammenarbeit sollte unter anderem durch das bevorstehende Verbraucherprogramm der Union unterstützt werden.
- (55) Damit gewährleistet ist, dass AS-Stellen ordnungsgemäß und effektiv funktionieren, sollten sie genau überwacht werden. Zu diesem Zwecke sollte jeder Mitgliedstaat eine oder mehrere zuständige Behörden benennen, die diese Aufgabe ausführen. Die Kommission und die nach dieser Richtlinie zuständigen Behörden sollten eine Liste der dieser Richtlinie entsprechenden AS-Stellen veröffentlichen und aktualisieren. Die Mitgliedstaaten sollten gewährleisten, dass die AS-Stellen, das Europäische Netz der Verbraucherzentren und gegebenenfalls die gemäß dieser Richtlinie bezeichneten Einrichtungen diese Liste auf ihren Websites durch einen Link zur Website der Kommission und wann immer möglich auf einem dauerhaften Datenträger in ihren Räumlichkeiten veröffentlichen. Außerdem sollten die Mitgliedstaaten ebenfalls einschlägige Verbraucher- und Wirtschaftsverbände dazu ermutigen, die Liste zu veröffentlichen. Die Mitgliedstaaten sollten ferner für die angemessene Verbreitung von Informationen darüber sorgen, was Verbraucher im Fall einer Streitigkeit mit einem Unternehmer machen sollten. Außerdem sollten die zuständigen Behörden regelmäßige Berichte über die Entwicklung und das Funktionieren der AS-Stellen in ihren Mitgliedstaaten veröffentlichen. Die AS-Stellen sollten den zuständigen Behörden die spezifischen Informationen liefern, auf denen diese Berichte beruhen sollten. Die Mitgliedstaaten sollten den AS-Stellen empfehlen, sich bei der Bereitstellung dieser Informationen an die Empfehlung 2010/304/EU der Kommission vom 12. Mai 2010 zur Verwendung einer harmonisierten Methodik zur Klassifizierung und Meldung von Verbraucherbeschwerden und Verbraucheranfragen⁽¹⁾ zu halten.
- (56) Es ist notwendig, dass die Mitgliedstaaten Vorschriften über Sanktionen für Verstöße gegen die zur Einhaltung dieser Richtlinie angenommenen nationalen Bestimmungen festlegen und dafür sorgen, dass diese Vorschriften durchgesetzt werden. Die Sanktionen sollten wirksam, verhältnismäßig und abschreckend sein.
- (57) Im Interesse einer verstärkten grenzübergreifenden Zusammenarbeit bei der Durchsetzung dieser Richtlinie sollte die Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 27. Oktober 2004 über die Zusammenarbeit zwischen den für die Durchsetzung der Verbraucherschutzgesetze zuständigen nationalen Behörden („Verordnung über die Zusammenarbeit im Verbraucherschutz“)⁽²⁾ durch Aufnahme eines Verweises auf diese Richtlinie in ihren Anhang geändert werden.
- (58) Die Richtlinie 2009/22/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 23. April 2009 über Unterlassungsklagen zum Schutz der Verbraucherinteressen⁽³⁾ (Richtlinie über Unterlassungsklagen) sollte durch Aufnahme eines Verweises auf die vorliegende Richtlinie in ihren Anhang geändert werden, damit die durch die vorliegende Richtlinie geschützten kollektiven Interessen der Verbraucher gewahrt bleiben.
- (59) Gemäß der Gemeinsamen Politischen Erklärung vom 28. September 2011 der Mitgliedstaaten und der Kommission zu Erläuternden Dokumenten⁽⁴⁾ haben sich die Mitgliedstaaten verpflichtet, in begründeten Fällen zusätzlich zur Mitteilung ihrer Umsetzungsmaßnahmen ein oder mehrere Dokumente zu übermitteln, in denen der Zusammenhang zwischen den Bestandteilen einer Richtlinie und den entsprechenden Teilen nationaler Umsetzungsinstrumente erläutert wird. In Bezug auf diese Richtlinie hält der Gesetzgeber die Übermittlung derartiger Dokumente für gerechtfertigt.
- (60) Da das Ziel dieser Richtlinie, nämlich durch Erreichen eines hohen Verbraucherschutzniveaus ohne Einschränkung des Zugangs der Verbraucher zu den Gerichten einen Beitrag zum reibungslosen Funktionieren des Binnenmarkts zu leisten, auf Ebene der Mitgliedstaaten nicht ausreichend verwirklicht werden kann und daher besser auf Unionsebene zu verwirklichen ist, kann die Union im Einklang mit dem in Artikel 5 des Vertrags über die Europäische Union niedergelegten Subsidiaritätsprinzip tätig werden. Entsprechend dem in demselben Artikel genannten Grundsatz der Verhältnismäßigkeit geht diese Verordnung nicht über das zur Erreichung dieses Ziels erforderliche Maß hinaus.
- (61) Diese Richtlinie steht im Einklang mit den Grundrechten und Grundsätzen, die insbesondere in der Charta der Grundrechte der Europäischen Union, namentlich in den Artikeln 7, 8, 38 und 47, anerkannt sind.
- (62) Der Europäische Datenschutzbeauftragte wurde gemäß Artikel 28 Absatz 2 der 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 zum freien Datenverkehr⁽⁵⁾ konsultiert und hat am 12. Januar 2012 eine Stellungnahme⁽⁶⁾ abgegeben —

⁽¹⁾ ABl. L 136 vom 2.6.2010, S. 1.

⁽²⁾ ABl. L 364 vom 9.12.2004, S. 1.

⁽³⁾ ABl. L 110 vom 1.5.2009, S. 30.

⁽⁴⁾ ABl. C 369 vom 17.12.2011, S. 14.

⁽⁵⁾ ABl. L 8 vom 12.1.2001, S. 1.

⁽⁶⁾ ABl. C 136 vom 11.5.2012, S. 1.

HABEN FOLGENDE RICHTLINIE ERLASSEN:

KAPITEL I

ALLGEMEINE BESTIMMUNGEN

Artikel 1

Gegenstand

Der Zweck dieser Richtlinie ist es, durch das Erreichen eines hohen Verbraucherschutzniveaus zum reibungslosen Funktionieren des Binnenmarkts beizutragen, indem dafür gesorgt wird, dass Verbraucher auf freiwilliger Basis Beschwerden gegen Unternehmer bei Stellen einreichen können, die unabhängige, unparteiische, transparente, effektive, schnelle und faire AS-Verfahren anbieten. Diese Richtlinie berührt nicht die nationalen Rechtsvorschriften, die die Teilnahme an solchen Verfahren verbindlich vorschreiben, sofern diese Rechtsvorschriften die Parteien nicht an der Ausübung ihres Rechts auf Zugang zum Gerichtssystem hindern.

Artikel 2

Geltungsbereich

(1) Diese Richtlinie gilt für Verfahren zur außergerichtlichen Beilegung von inländischen und grenzübergreifenden Streitigkeiten über vertragliche Verpflichtungen aus Kaufverträgen oder Dienstleistungsverträgen zwischen einem in der Union niedergelassenen Unternehmer und einem in der Union wohnhaften Verbraucher durch Einschalten einer AS-Stelle, die eine Lösung vorschlägt oder auferlegt oder die Parteien mit dem Ziel zusammenbringt, sie zu einer gütlichen Einigung zu veranlassen.

(2) Diese Richtlinie gilt nicht für

- a) Verfahren vor Streitbeilegungsstellen, bei denen die mit der Streitbeilegung betrauten natürlichen Personen ausschließlich von einem einzelnen Unternehmer beschäftigt oder bezahlt werden, es sei denn, dass die Mitgliedstaaten beschließen, solche Verfahren als AS-Verfahren gemäß dieser Richtlinie zu gestatten, und dass die in Kapitel II vorgesehenen Anforderungen, einschließlich der spezifischen Anforderungen an die Unabhängigkeit und Transparenz gemäß Artikel 6 Absatz 3, erfüllt sind;
- b) Verfahren vor Verbraucherbeschwerdestellen, die vom Unternehmer betrieben werden;
- c) nichtwirtschaftliche Dienstleistungen von allgemeinem Interesse;
- d) Streitigkeiten zwischen Unternehmern;
- e) direkte Verhandlungen zwischen dem Verbraucher und dem Unternehmer;
- f) Bemühungen von Richtern um die gütliche Beilegung eines Rechtsstreits im Rahmen eines Gerichtsverfahrens, das diesen Rechtsstreit betrifft;
- g) von Unternehmern gegen Verbraucher eingeleitete Verfahren;

h) Gesundheitsdienstleistungen, die von Angehörigen der Gesundheitsberufe gegenüber Patienten erbracht werden, um deren Gesundheitszustand zu beurteilen, zu erhalten oder wiederherzustellen, einschließlich der Verschreibung, Abgabe und Bereitstellung von Arzneimitteln und Medizinprodukten;

i) öffentliche Anbieter von Weiter- oder Hochschulbildung.

(3) Mit dieser Richtlinie werden harmonisierte Qualitätsanforderungen für AS-Stellen und AS-Verfahren festgelegt, um dafür Sorge zu tragen, dass nach ihrer Umsetzung Verbraucher unabhängig davon, wo sie sich in der Union aufhalten, Zugang zu hochwertigen, transparenten, effektiven und fairen außergerichtlichen Rechtsbehelfsverfahren haben. Die Mitgliedstaaten können über die Vorschriften dieser Richtlinie hinausgehende Regelungen beibehalten oder einführen, um ein höheres Maß an Verbraucherschutz zu gewährleisten.

(4) Mit dieser Richtlinie wird anerkannt, dass es in der Zuständigkeit der Mitgliedstaaten liegt, festzulegen, ob AS-Stellen in ihrem Hoheitsgebiet Lösungen auferlegen dürfen.

Artikel 3

Verhältnis zu anderen Unionsrechtsakten

(1) Sofern in dieser Richtlinie nichts anderes vorgesehen ist, hat in dem Fall, dass eine Bestimmung dieser Richtlinie mit einer Bestimmung eines anderen Unionsrechtsakts über von einem Verbraucher gegen einen Unternehmer eingeleitete außergerichtliche Rechtsbehelfsverfahren kollidiert, die Bestimmung dieser Richtlinie Vorrang.

(2) Die Richtlinie 2008/52/EG wird durch die vorliegende Richtlinie nicht berührt.

(3) Artikel 13 der vorliegenden Richtlinie berührt nicht die Bestimmungen über Information der Verbraucher über außergerichtliche Rechtsbehelfsverfahren in anderen Unionsrechtsakten, die zusätzlich zu jenem Artikel gelten.

Artikel 4

Begriffsbestimmungen

(1) Im Sinne dieser Richtlinie bezeichnet der Ausdruck

- a) „Verbraucher“ jede natürliche Person, die zu Zwecken handelt, die nicht ihrer gewerblichen, geschäftlichen, handwerklichen oder beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden können;
- b) „Unternehmer“ jede natürliche oder juristische Person — unabhängig davon, ob sie in privatem oder öffentlichem Eigentum steht —, die zu Zwecken handelt, die ihrer gewerblichen, geschäftlichen, handwerklichen oder beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden können, wobei sie dies auch durch eine in ihrem Namen oder Auftrag handelnde Person tun kann;

- c) „Kaufvertrag“ jeden Vertrag, durch den der Unternehmer das Eigentum an Waren an den Verbraucher überträgt oder deren Übertragung zusagt und der Verbraucher hierfür den Preis zahlt oder dessen Zahlung zusagt, einschließlich Verträgen, die sowohl Waren als auch Dienstleistungen zum Gegenstand haben;
- d) „Dienstleistungsvertrag“ jeden Vertrag, der kein Kaufvertrag ist und nach dem der Unternehmer eine Dienstleistung für den Verbraucher erbringt oder deren Erbringung zusagt und der Verbraucher hierfür den Preis zahlt oder dessen Zahlung zusagt;
- e) „inländische Streitigkeit“ eine vertragliche Streitigkeit aus einem Kauf- oder Dienstleistungsvertrag, sofern der Verbraucher zum Zeitpunkt der Bestellung der Waren oder Dienstleistungen in demselben Mitgliedstaat wohnt, in dem der Unternehmer niedergelassen ist;
- f) „grenzübergreifende Streitigkeit“ eine vertragliche Streitigkeit aus einem Kauf- oder Dienstleistungsvertrag, sofern der Verbraucher zum Zeitpunkt der Bestellung der Waren oder Dienstleistungen in einem anderen als dem Mitgliedstaat wohnt, in dem der Unternehmer niedergelassen ist;
- g) „AS-Verfahren“ ein Verfahren im Sinne des Artikels 2, das den Anforderungen dieser Richtlinie genügt und von einer AS-Stelle durchgeführt wird;
- h) „AS-Stelle“ jede Stelle, die unabhängig von ihrer Bezeichnung auf Dauer eingerichtet ist und die Beilegung einer Streitigkeit in einem AS-Verfahren anbietet und in einer Liste gemäß Artikel 20 Absatz 2 geführt wird;
- i) „zuständige Behörde“ jede von einem Mitgliedstaat für die Zwecke dieser Richtlinie benannte öffentliche Stelle auf nationaler, regionaler oder lokaler Ebene.

(2) Ein Unternehmer ist dort niedergelassen, wo

- er seinen Geschäftssitz hat, falls der Unternehmer eine natürliche Person ist;
- sich sein satzungsmäßiger Sitz, seine Hauptverwaltung oder sein Geschäftssitz einschließlich einer Zweigniederlassung, Agentur oder sonstigen Niederlassung befindet, falls der Unternehmer eine Gesellschaft oder sonstige juristische Person oder eine aus natürlichen oder juristischen Personen bestehende Vereinigung ist.

(3) Eine AS-Stelle ist eingerichtet:

- wenn die Stelle von einer natürlichen Person betrieben wird, dort, wo die Stelle ihre AS-Tätigkeit ausübt;
- wenn die Stelle von einer juristischen Person oder einer aus natürlichen oder juristischen Personen bestehenden Vereinigung betrieben wird, dort, wo diese juristische Person oder die aus natürlichen oder juristischen Personen bestehende Vereinigung ihre AS-Tätigkeit ausübt;

- wenn die Stelle von einer Behörde oder sonstigen öffentlichen Einrichtung betrieben wird, dort, wo die Behörde oder sonstige öffentliche Einrichtung ihren Sitz hat;

KAPITEL II

ZUGANG ZU UND ANFORDERUNGEN AN AS-STELLEN UND AS-VERFAHREN

Artikel 5

Zugang zur AS-Stellen und AS-Verfahren

- (1) Die Mitgliedstaaten erleichtern den Zugang der Verbraucher zu AS-Verfahren und sorgen dafür, dass unter diese Richtlinie fallende Streitigkeiten, an denen ein in ihrem jeweiligen Hoheitsgebiet niedergelassener Unternehmer beteiligt ist, einer AS-Stelle vorgelegt werden können, die den Anforderungen dieser Richtlinie genügt.
- (2) Die Mitgliedstaaten sorgen dafür, dass AS-Stellen
 - a) eine laufend aktualisierte Website unterhalten, die den Parteien einen einfachen Zugang zu den Informationen über das AS-Verfahren bietet und es Verbrauchern ermöglicht, Beschwerden und die erforderlichen einschlägigen Dokumente online einzureichen;
 - b) den Parteien auf Antrag die Informationen gemäß Buchstabe a auf einem dauerhaften Datenträger zur Verfügung stellen;
 - c) es den Verbrauchern gegebenenfalls ermöglichen, Beschwerden offline einzureichen;
 - d) den Austausch von Informationen zwischen den Parteien auf elektronischem Wege oder gegebenenfalls auf dem Postweg ermöglichen;
 - e) sowohl inländische als auch grenzübergreifende Streitigkeiten akzeptieren, und zwar auch Streitigkeiten, die unter die Verordnung (EU) Nr. 524/2013 fallen, und
 - f) in Verfahren zur Beilegung von unter diese Richtlinie fallenden Streitigkeiten die notwendigen Maßnahmen treffen, um dafür zu sorgen, dass die Verarbeitung personenbezogener Daten im Einklang mit den nationalen Rechtsvorschriften zur Umsetzung der Richtlinie 95/46/EG des Mitgliedstaats erfolgt, in dem die AS-Stelle eingerichtet ist.
- (3) Die Mitgliedstaaten können ihrer Verpflichtung nach Absatz 1 dadurch nachkommen, dass sie für die Einrichtung einer ergänzenden AS-Stelle sorgen, die für diejenigen in jenem Absatz genannten Streitigkeiten zuständig ist, für deren Beilegung keine bereits existierende AS-Stelle zuständig ist. Die Mitgliedstaaten können dieser Verpflichtung auch nachkommen, indem sie sich auf AS-Stellen mit Sitz in einem anderen Mitgliedstaat oder regionale, länderübergreifende oder europaweite AS-Stellen stützen, wenn Unternehmer aus unterschiedlichen Mitgliedstaaten in den Zuständigkeitsbereich derselben AS-Stelle fallen, unbeschadet ihrer Verantwortung zur Gewährleistung der vollständigen Abdeckung und des Zugangs zu AS-Stellen.

(4) Die Mitgliedstaaten können nach ihrem Ermessen den AS-Stellen gestatten, Verfahrensregeln beizubehalten und einzuführen, die es ihnen erlauben, die Bearbeitung einer Beschwerde abzulehnen, wenn

- a) der Verbraucher nicht zuerst versucht hat, Kontakt mit dem betreffenden Unternehmer aufzunehmen, um seine Beschwerde zu erörtern und die Angelegenheit unmittelbar mit dem Unternehmer zu lösen;
- b) die Streitigkeit mutwillig oder schikanös ist;
- c) die Streitigkeit von einer anderen AS-Stelle oder einem Gericht behandelt wird oder bereits behandelt worden ist;
- d) der Streitwert unter oder über einem im Voraus festgelegten Schwellenbetrag liegt;
- e) der Verbraucher die Beschwerde nicht innerhalb einer im Voraus festgelegten Frist, die mindestens ein Jahr nach dem Zeitpunkt, zu dem der Verbraucher die Beschwerde beim Unternehmer eingereicht hat, beträgt, bei der AS-Stelle eingereicht hat;
- f) die Behandlung dieser Art von Streitigkeit den effektiven Betrieb der AS-Stelle ansonsten ernsthaft beeinträchtigen würde.

Ist eine AS-Stelle gemäß den Verfahrensregeln nicht in der Lage, eine bei ihr eingereichte Beschwerde zu behandeln, so übermittelt die betreffende AS-Stelle beiden Parteien innerhalb von drei Wochen nach Eingang der Beschwerdeakte eine Erklärung, in der die Gründe angegeben sind, aus denen sie die Streitigkeit nicht behandeln kann.

Solche Verfahrensregeln dürfen den Zugang der Verbraucher zu AS-Verfahren, einschließlich im Fall von grenzübergreifenden Streitigkeiten, nicht erheblich beeinträchtigen.

(5) Die Mitgliedstaaten sorgen dafür, dass AS-Stellen — wenn es ihnen gestattet ist, im Voraus festgelegte Schwellenbeträge zu verwenden, um den Zugang zu AS-Verfahren zu beschränken — die Schwellenbeträge nicht in einer Höhe festsetzen, in der sie den Zugang der Verbraucher zur Bearbeitung von Beschwerden durch AS-Stellen erheblich beeinträchtigen.

(6) Ist eine AS-Stelle nach den Verfahrensregeln gemäß Absatz 4 nicht in der Lage, eine ihr vorgelegte Beschwerde zu behandeln, so ist ein Mitgliedstaat nicht verpflichtet, dafür zu sorgen, dass der Verbraucher seine Beschwerde bei einer anderen AS-Stelle einreichen kann.

(7) Ist eine AS-Stelle, die Streitigkeiten in einem speziellen Wirtschaftssektor bearbeitet, die zuständige Stelle für die Behandlung von Streitigkeiten, die einen Unternehmer betreffen, der in diesem Sektor tätig, aber nicht Mitglied der Organisation oder des Verbands ist, die/der die AS-Stelle eingerichtet hat oder Finanzmittel für sie bereitstellt, so gilt, dass der Mitgliedstaat seine Pflicht nach Absatz 1 — auch in Bezug auf Streitigkeiten, die diesen Unternehmer betreffen — erfüllt hat.

Artikel 6

Fachwissen, Unabhängigkeit und Unparteilichkeit

(1) Die Mitgliedstaaten sorgen dafür, dass die mit AS betrauten natürlichen Personen über das erforderliche Fachwissen verfügen und unabhängig und unparteiisch sind. Dies ist dadurch zu gewährleisten, dass sichergestellt wird, dass diese Personen

a) über das Wissen und die Fähigkeiten verfügen, die für die Arbeit im Bereich der AS oder der gerichtlichen Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten erforderlich sind, sowie ein allgemeines Rechtsverständnis besitzen;

b) für einen Zeitraum berufen werden, der ausreichend lang ist, um die Unabhängigkeit ihres Handelns zu gewährleisten, und nicht ohne triftigen Grund ihres Amtes enthoben werden können;

c) an keine Weisungen einer Partei oder ihrer Vertreter gebunden sind;

d) in einer Weise vergütet werden, die nicht mit dem Ergebnis des Verfahrens im Zusammenhang steht;

e) der AS-Stelle unverzüglich alle Umstände offenlegen, die ihre Unabhängigkeit und Unparteilichkeit beeinträchtigen oder Interessenkonflikte mit einer der Parteien der Streitigkeit, die sie beilegen sollen, entstehen lassen könnten oder diesen Eindruck erwecken könnten. Die Verpflichtung zur Offenlegung solcher Umstände gilt ununterbrochen während des gesamten AS-Verfahrens. Sie gilt nicht, wenn die AS-Stelle nur aus einer natürlichen Person besteht.

(2) Die Mitgliedstaaten sorgen dafür, dass AS-Stellen über Verfahren verfügen, mit denen sichergestellt wird, dass — falls Umstände nach Absatz 1 Buchstabe e vorliegen —

a) die betreffende natürliche Person durch eine andere natürliche Person ersetzt wird, die mit der Durchführung des AS-Verfahrens betraut wird, oder anderenfalls

b) die betreffende natürliche Person auf die Durchführung des AS-Verfahrens verzichtet und, soweit möglich, die AS-Stelle den Parteien vorschlägt, eine andere entsprechend befugte AS-Stelle mit der Streitigkeit zu befassen; oder anderenfalls

c) die Umstände den Parteien offengelegt werden und die betreffende natürliche Person nur dann ermächtigt wird, das AS-Verfahren fortzusetzen, wenn die Parteien keine Einwände erhoben haben, nachdem sie über die Umstände und über ihr Recht, Einwände zu erheben, unterrichtet wurden.

Dieser Absatz lässt Artikel 9 Absatz 2 Buchstabe a unberührt.

Besteht die AS-Stelle nur aus einer natürlichen Person, gilt allein Unterabsatz 1 Buchstaben b und c dieses Absatzes.

(3) Wenn Mitgliedstaaten beschließen, Verfahren gemäß Artikel 2 Absatz 2 Buchstabe a als AS-Verfahren gemäß dieser Richtlinie zu gestatten, so sorgen sie dafür, dass diese Verfahren zusätzlich zu den allgemeinen Anforderungen gemäß den Absätzen 1 und 5 den folgenden spezifischen Anforderungen genügen:

- a) Die mit der Streitbeilegung betrauten natürlichen Personen werden von einem kollegialen Gremium ernannt oder gehören einem solchen an, das sich aus jeweils der gleichen Anzahl von Vertretern von Verbraucherverbänden und von Vertretern des Unternehmers zusammensetzt, und werden nach einem transparenten Verfahren ernannt;
- b) die Amtszeit der mit der Streitbeilegung betrauten natürlichen Personen beträgt mindestens drei Jahre, damit die Unabhängigkeit ihres Handelns gewährleistet ist;
- c) die mit der Streitbeilegung betrauten natürlichen Personen verpflichten sich, für einen Zeitraum von drei Jahren nach Ablauf ihrer in der Streitbeilegungsstelle zurückgelegten Amtszeit weder für den Unternehmer noch für einen Berufs- oder Wirtschaftsverband, dessen Mitglied der Unternehmer ist, tätig zu sein;
- d) die Streitbeilegungsstelle hat keine hierarchische oder funktionale Beziehung zu dem Unternehmer und ist von den betrieblichen Einheiten des Unternehmers eindeutig getrennt und ihr steht für die Wahrnehmung ihrer Aufgaben ein ausreichender Haushalt, der vom allgemeinen Haushalt des Unternehmers getrennt ist, zur Verfügung.

(4) Wenn die mit der AS betrauten natürlichen Personen ausschließlich von einem Berufs- oder Wirtschaftsverband, dessen Mitglied der Unternehmer ist, beschäftigt oder vergütet werden, sorgen die Mitgliedstaaten dafür, dass ihnen zusätzlich zu den allgemeinen Anforderungen gemäß den Absätzen 1 und 5 ein getrennter zweckgebundener Haushalt in ausreichender Höhe für die Erfüllung ihrer Aufgaben zur Verfügung steht.

Dieser Absatz gilt nicht, wenn die betreffenden natürlichen Personen einem kollegialen Gremium angehören, das mit einer jeweils gleichen Anzahl von Vertretern des Berufs- oder Wirtschaftsverbands, von dem sie beschäftigt oder vergütet werden, und von Verbraucherverbänden besetzt ist.

(5) Die Mitgliedstaaten sorgen dafür, dass AS-Stellen, bei denen die mit der Streitbeilegung betrauten natürlichen Personen einem kollegialen Gremium angehören, mit einer jeweils gleichen Anzahl von Vertretern der Verbraucherinteressen und von Vertretern der Unternehmerinteressen besetzt sind.

(6) Für die Zwecke von Absatz 1 Buchstabe a ermutigen die Mitgliedstaaten die AS-Stellen dazu, Schulungen für die mit AS

betrauten natürlichen Personen zur Verfügung zu stellen. Werden solche Schulungen zur Verfügung gestellt, so überwachen die zuständigen Behörden die von den AS-Stellen erstellten Schulungsprogramme auf der Grundlage der Informationen, die ihnen gemäß Artikel 19 Absatz 3 Buchstabe g übermittelt werden.

Artikel 7

Transparenz

(1) Die Mitgliedstaaten sorgen dafür, dass AS-Stellen auf ihren Websites, auf Anfrage auf einem dauerhaften Datenträger sowie auf jede andere Weise, die sie für geeignet halten, in eindeutiger und leicht verständlicher Weise folgende Informationen öffentlich zugänglich machen:

- a) ihre Kontaktangaben, einschließlich Postanschrift und E-Mail-Adresse;
- b) die Tatsache, dass die AS-Stellen in einer Liste gemäß Artikel 20 Absatz 2 geführt sind;
- c) welche natürlichen Personen mit der AS betraut sind, wie sie ernannt werden und wie lange ihre Amtszeit dauert;
- d) das Fachwissen, die Unparteilichkeit und die Unabhängigkeit der mit der AS betrauten Personen, wenn sie ausschließlich von dem Unternehmer beschäftigt oder vergütet werden;
- e) gegebenenfalls ob sie Netzwerken von AS-Stellen zur Erleichterung grenzübergreifender Streitbeilegung angehören;
- f) für welche Arten von Streitigkeiten sie zuständig sind, einschließlich etwaiger Schwellenwerte;
- g) welche Verfahrensregeln für die Beilegung einer Streitigkeit gelten sowie die Gründe, aus denen eine AS-Stelle im Einklang mit Artikel 5 Absatz 4 es ablehnen kann, eine bestimmte Streitigkeit zu bearbeiten;
- h) in welchen Sprachen Beschwerden bei der AS-Stelle eingereicht werden können und in welchen Sprachen das AS-Verfahren geführt wird;
- i) auf welche Regelungen sich die AS-Stelle bei der Streitbeilegung stützen kann (zum Beispiel Rechtsvorschriften, Billigkeitserwägungen, Verhaltenskodizes);
- j) welche Vorbedingungen die Parteien gegebenenfalls erfüllen müssen, damit ein AS-Verfahren eingeleitet werden kann, einschließlich der Bedingung, dass der Verbraucher versucht haben muss, die Angelegenheit unmittelbar mit dem Unternehmer zu lösen;
- k) ob die Parteien das Verfahren abbrechen können;
- l) die Kosten, die gegebenenfalls von den Parteien zu tragen sind, einschließlich der Regelungen zur Kostentragung am Ende des Verfahrens;

- m) die durchschnittliche Dauer des AS-Verfahrens;
 - n) die Rechtswirkung des Ergebnisses des AS-Verfahrens, einschließlich gegebenenfalls der Sanktionen bei Nichtbefolgung im Fall einer die Parteien bindenden Entscheidung;
 - o) gegebenenfalls die Vollstreckbarkeit der AS-Entscheidung.
- (2) Die Mitgliedstaaten sorgen dafür, dass AS-Stellen auf ihren Websites, auf Anfrage auf einem dauerhaften Datenträger sowie auf jede andere Weise, die sie für geeignet halten, jährliche Tätigkeitsberichte öffentlich zugänglich machen. Diese Berichte enthalten folgende Informationen sowohl zu inländischen als auch zu grenzübergreifenden Streitigkeiten:
- a) Anzahl der eingegangenen Streitigkeiten und Art der Beschwerden, auf die sie sich beziehen;
 - b) systematische oder signifikante Problemstellungen, die häufig auftreten und zu Streitigkeiten zwischen Verbrauchern und Unternehmern führen; diese Informationen können von Empfehlungen begleitet sein, wie derartige Probleme in Zukunft vermieden oder gelöst werden können, um die Standards der Unternehmer zu erhöhen und den Austausch von Informationen und bewährten Praktiken zu fördern;
 - c) Prozentsatz der Streitigkeiten, deren Bearbeitung eine AS-Stelle abgelehnt hat und prozentualer Anteil der verschiedenen Gründe für eine solche Ablehnung gemäß Artikel 5 Absatz 4;
 - d) bei den in Artikel 2 Absatz 2 Buchstabe a genannten Verfahren den jeweiligen Prozentsatz der zugunsten des Verbrauchers und zugunsten des Unternehmers vorgeschlagenen oder auferlegten Lösungen und der durch gütliche Einigung gelösten Streitigkeiten;
 - e) Prozentsatz der AS-Verfahren, die ergebnislos abgebrochen wurden und, sofern bekannt, die Gründe für den Abbruch;
 - f) durchschnittlicher Zeitaufwand für die Lösung von Streitigkeiten;
 - g) sofern bekannt, Prozentsatz der Fälle, in denen sich die Parteien an die Ergebnisse der AS-Verfahren gehalten haben;
 - h) gegebenenfalls Zusammenarbeit der AS-Stellen mit Netzwerken von AS-Stellen, die die Beilegung grenzübergreifender Streitigkeiten erleichtern.
- b) die Parteien haben Zugang zu dem Verfahren, ohne einen Rechtsanwalt oder einen Rechtsberater beauftragen zu müssen, aber das Verfahren nimmt den Parteien nicht das Recht auf unabhängige Beratung oder darauf, sich in jedem Verfahrensstadium von einem Dritten vertreten oder unterstützen zu lassen;
 - c) das AS-Verfahren ist für Verbraucher entweder kostenlos oder gegen eine Schutzgebühr zugänglich;
 - d) die AS-Stelle, bei der eine Beschwerde eingereicht wurde, benachrichtigt die Parteien der Streitigkeit, sobald sie alle Unterlagen mit den erforderlichen Informationen zur Beschwerde erhalten hat;
 - e) das Ergebnis des AS-Verfahrens ist binnen 90 Kalendertagen nach Eingang der vollständigen Beschwerdeakte bei der AS-Stelle verfügbar. Bei hoch komplexen Streitigkeiten kann die mit der Beilegung betraute AS-Stelle die Frist von 90 Kalendertagen nach eigenem Ermessen verlängern. Die Parteien sind von jeder Verlängerung dieser Frist und von der zu erwartenden Zeitspanne bis zur Beilegung der Streitigkeit zu unterrichten.

Artikel 9

Fairness

- (1) Die Mitgliedstaaten sorgen dafür, dass in AS-Verfahren
- a) die Parteien die Möglichkeit haben, innerhalb einer angemessenen Frist ihre Meinung zu äußern, von der AS-Stelle die von der Gegenpartei vorgebrachten Argumente, Beweise, Unterlagen und Fakten sowie etwaige Feststellungen und Gutachten von Experten zu erhalten und hierzu Stellung nehmen zu können;
 - b) die Parteien darüber unterrichtet werden, dass sie keinen Rechtsanwalt oder Rechtsberater beauftragen müssen, sich jedoch in jedem Verfahrensstadium von unabhängiger Seite beraten oder von einer dritten Partei vertreten oder unterstützen lassen können;
 - c) den Parteien das Ergebnis des AS-Verfahrens schriftlich oder auf einem dauerhaften Datenträger mitgeteilt wird und sie eine Darlegung der Gründe, auf denen es basiert, erhalten.
- (2) Die Mitgliedstaaten sorgen dafür, dass in AS-Verfahren, die auf eine Beilegung der Streitigkeit durch Vorschlag einer Lösung abzielen,
- a) die Parteien in jedem Stadium die Möglichkeit haben, das Verfahren abubrechen, wenn sie die Durchführung oder den Ablauf des Verfahrens für unbefriedigend erachten. Sie müssen vor Einleitung des Verfahrens von diesem Recht unterrichtet werden. Wenn nationale Rechtsvorschriften eine verpflichtende Teilnahme des Unternehmers an AS-Verfahren vorsehen, gilt dieser Buchstabe ausschließlich für den Verbraucher;

Artikel 8

Effektivität

Die Mitgliedstaaten sorgen dafür, dass AS-Verfahren effektiv sind und die folgenden Anforderungen erfüllen:

- a) Das AS-Verfahren ist für beide Parteien online und offline verfügbar und leicht zugänglich, und zwar unabhängig davon, wo sie sind;

b) die Parteien über Folgendes informiert werden, bevor sie einer vorgeschlagenen Lösung zustimmen oder diese befolgen:

- i) dass sie die Wahl haben, der vorgeschlagenen Lösung zuzustimmen oder diese zu befolgen oder nicht;
- ii) dass die Beteiligung an dem Verfahren die Möglichkeit nicht ausschließt, die Durchsetzung ihrer Rechte vor Gericht zu suchen;

iii) dass die vorgeschlagene Lösung anders sein kann als das Ergebnis eines Gerichtsverfahrens, in dem Rechtsvorschriften angewandt werden;

c) die Parteien über die Rechtswirkungen informiert werden, die die Zustimmung zu einer vorgeschlagenen Lösung oder die Befolgung einer vorgeschlagenen Lösung hat, bevor sie einer vorgeschlagenen Lösung zustimmen oder diese befolgen;

d) den Parteien eine angemessene Überlegungsfrist eingeräumt wird, bevor sie einer vorgeschlagenen Lösung oder einer gütlichen Einigung zustimmen.

(3) Sehen AS-Verfahren im Einklang mit nationalem Recht vor, dass ihre Ergebnisse für den Unternehmer verbindlich werden, sobald der Verbraucher die vorgeschlagene Lösung akzeptiert hat, so gilt Artikel 9 Absatz 2 nur für den Verbraucher.

Artikel 10

Handlungsfreiheit

(1) Die Mitgliedstaaten stellen sicher, dass eine Vereinbarung zwischen einem Verbraucher und einem Unternehmer darüber, Beschwerden bei einer AS-Stelle einzureichen, für den Verbraucher nicht verbindlich ist, wenn sie vor dem Entstehen der Streitigkeit getroffen wurde und wenn sie dazu führt, dass dem Verbraucher das Recht entzogen wird, die Gerichte zur Beilegung des Streitfalls anzurufen.

(2) Die Mitgliedstaaten stellen sicher, dass bei AS-Verfahren, bei denen die Streitigkeit durch das Auflegen einer verbindlichen Lösung beigelegt werden soll, die auferlegte Lösung nur dann verbindlich für die Parteien sein kann, wenn die Parteien vorher über den verbindlichen Charakter der Lösung informiert wurden und sie dies ausdrücklich akzeptiert haben. Die ausdrückliche Zustimmung des Unternehmers ist nicht erforderlich, wenn in den nationalen Rechtsvorschriften bestimmt ist, dass die Lösungen für die Unternehmer verbindlich sind.

Artikel 11

Rechtmäßigkeit

(1) Die Mitgliedstaaten sorgen dafür, dass in AS-Verfahren, bei denen die Streitigkeit mittels einer dem Verbraucher auferlegten Lösung beigelegt werden soll,

a) die auferlegte Lösung — sofern keine Rechtskollision vorliegt — nicht dazu führen darf, dass der Verbraucher den Schutz verliert, der ihm durch die Bestimmungen gewährt wird, von denen nicht durch Vereinbarung gemäß dem Recht des Mitgliedstaats, in dem der Verbraucher und der Unternehmer ihren gewöhnlichen Aufenthalt haben, abgewichen werden darf;

b) die von der AS-Stelle auferlegte Lösung — sofern eine Rechtskollision vorliegt, bei der das für den Kauf- oder Dienstleistungsvertrag geltende Recht gemäß Artikel 6 Absätze 1 und 2 der Verordnung (EG) Nr. 593/2008 bestimmt wird — nicht dazu führen darf, dass der Verbraucher den Schutz verliert, der ihm durch die Bestimmungen gewährt wird, von denen nicht durch Vereinbarung gemäß dem Recht des Mitgliedstaats, in dem er seinen gewöhnlichen Aufenthalt hat, abgewichen werden darf;

c) die von der AS-Stelle auferlegte Lösung — sofern eine Rechtskollision vorliegt, bei der das für den Kauf- oder Dienstleistungsvertrag geltende Recht gemäß Artikel 5 Absätze 1 bis 3 des Übereinkommens von Rom vom 19. Juni 1980 über das auf vertragliche Schuldverhältnisse anzuwendende Recht bestimmt wird — nicht dazu führen darf, dass der Verbraucher den Schutz verliert, der ihm durch die zwingenden Vorschriften des Rechts des Mitgliedstaats, in dem er seinen gewöhnlichen Aufenthalt hat, gewährt wird.

(2) Für die Zwecke dieses Artikels wird der „gewöhnliche Aufenthalt“ nach Maßgabe der Verordnung (EG) Nr. 593/2008 bestimmt.

Artikel 12

Auswirkung von AS-Verfahren auf Verjährungsfristen

(1) Die Mitgliedstaaten stellen sicher, dass die Parteien, die zur Beilegung einer Streitigkeit AS-Verfahren in Anspruch nehmen, deren Ergebnis nicht verbindlich ist, im Anschluss daran nicht durch den Ablauf der Verjährungsfristen während des AS-Verfahrens daran gehindert werden, in Bezug auf dieselbe Streitigkeit ein Gerichtsverfahren einzuleiten.

(2) Absatz 1 gilt unbeschadet der Bestimmungen über die Verjährung in internationalen Übereinkommen, denen die Mitgliedstaaten angehören.

KAPITEL III

INFORMATION UND KOOPERATION

Artikel 13

Information der Verbraucher durch Unternehmer

(1) Die Mitgliedstaaten sorgen dafür, dass in ihrem Hoheitsgebiet niedergelassene Unternehmer die Verbraucher über die AS-Stelle oder AS-Stellen in Kenntnis setzen, von der/denen diese Unternehmer erfasst werden, sofern diese Unternehmer sich verpflichten oder verpflichtet sind, diese Stellen zur Beilegung von Streitigkeiten mit Verbrauchern einzuschalten. Zu dieser Information gehört die Website-Adresse der betreffenden AS-Stelle oder AS-Stellen.

(2) Die in Absatz 1 genannten Informationen werden auf der Website des Unternehmers — soweit vorhanden — und gegebenenfalls in den allgemeinen Geschäftsbedingungen für Kauf- oder Dienstleistungsverträge zwischen dem Unternehmer und einem Verbraucher in klarer, verständlicher und leicht zugänglicher Weise aufgeführt.

(3) Die Mitgliedstaaten sorgen dafür, dass in den Fällen, in denen eine Streitigkeit zwischen einem Verbraucher und einem in ihrem Hoheitsgebiet niedergelassenen Unternehmer im Anschluss an das direkte Einreichen einer Beschwerde durch den Verbraucher beim Unternehmer nicht beigelegt werden konnte, der Unternehmer dem Verbraucher die Informationen gemäß Absatz 1 bereitstellt und dabei angibt, ob er die einschlägigen AS-Stellen zur Beilegung der Streitigkeit nutzen wird. Diese Informationen werden auf Papier oder einem anderen dauerhaften Datenträger bereitgestellt.

Artikel 14

Unterstützung für Verbraucher

(1) Die Mitgliedstaaten sorgen dafür, dass die Verbraucher bei Streitigkeiten, die sich aus grenzübergreifenden Kauf- und Dienstleistungsverträgen ergeben, Unterstützung erhalten können, um in einem anderen Mitgliedstaat die AS-Stelle zu finden, die für ihre grenzübergreifende Streitigkeit zuständig ist.

(2) Die Mitgliedstaaten übertragen die Zuständigkeit für die in Absatz 1 genannte Aufgabe ihren Zentren des Europäischen Netzes der Verbraucherzentren, Verbraucherverbänden oder jeder anderen Einrichtung.

Artikel 15

Allgemeine Informationen

(1) Die Mitgliedstaaten sorgen dafür, dass die AS-Stellen, die Zentren des Europäischen Netzes der Verbraucherzentren und gegebenenfalls die gemäß Artikel 14 Absatz 2 benannten Einrichtungen auf ihren Websites durch einen Link zur Website der Kommission und, wann immer möglich, auf einem dauerhaften Datenträger in ihren Räumlichkeiten die in Artikel 20 Absatz 4 genannte Liste der AS-Stellen öffentlich zugänglich machen.

(2) Die Mitgliedstaaten regen an, dass einschlägige Verbraucher- und Wirtschaftsverbände auf ihren Websites und in jeder anderen Weise, die sie für geeignet halten, die in Artikel 20 Absatz 4 genannte Liste der AS-Stellen öffentlich zugänglich machen.

(3) Die Kommission und die Mitgliedstaaten sorgen für eine angemessene Verbreitung der Informationen darüber, wie die Verbraucher Zugang zu AS-Verfahren zur Beilegung von Streitigkeiten im Rahmen dieser Richtlinie erhalten können.

(4) Die Kommission und die Mitgliedstaaten ergreifen flankierende Maßnahmen, um die Verbraucher- und Berufsverbände zu ermutigen, auf Unions- und auf nationaler Ebene die Kenntnis von AS-Stellen und ihren Verfahren zu verbessern und die Inanspruchnahme von AS durch Unternehmer und Verbraucher zu fördern. Diese Vereinigungen werden ferner ermutigt, den Verbrauchern Informationen über die zuständigen AS-Stellen bereitzustellen, wenn Verbraucher sich mit Beschwerden an sie wenden.

Artikel 16

Kooperation und Erfahrungsaustausch zwischen AS-Stellen

(1) Die Mitgliedstaaten sorgen dafür, dass AS-Stellen bei der Beilegung grenzübergreifender Streitigkeiten kooperieren und sich regelmäßig über bewährte Verfahren zur Beilegung von grenzübergreifenden und inländischen Streitigkeiten austauschen.

(2) Die Kommission unterstützt und erleichtert die Vernetzung nationaler AS-Stellen sowie den Austausch und die Verbreitung ihrer bewährten Verfahren und Erfahrungen.

(3) Gibt es für einen bestimmten Sektor auf Ebene der Union ein Netzwerk von AS-Stellen zur Erleichterung der Beilegung grenzübergreifender Streitigkeiten, so fördern die Mitgliedstaaten den Beitritt von AS-Stellen, die sich mit Streitigkeiten aus diesem Sektor befassen, zu diesem Netzwerk.

(4) Die Kommission veröffentlicht eine Liste mit den Namen und Kontaktangaben der in Absatz 3 genannten Netzwerke. Die Kommission aktualisiert diese Liste, sobald dies erforderlich ist.

Artikel 17

Kooperation zwischen AS-Stellen und den für die Durchsetzung der Unionsrechtsakte über Verbraucherschutz zuständigen nationalen Behörden

(1) Die Mitgliedstaaten sorgen dafür, dass AS-Stellen und nationale Behörden, die für die Durchsetzung der Unionsrechtsakte über Verbraucherschutz der Union zuständig sind, miteinander kooperieren.

(2) Diese Kooperation umfasst insbesondere den Austausch von Informationen über Geschäftspraktiken in spezifischen Wirtschaftssektoren, über die wiederholt Beschwerden von Verbrauchern eingegangen sind. Dazu gehört auch, dass die betreffenden nationalen Behörden technische Bewertungen und Informationen zur Verfügung stellen, wenn diese für die Bearbeitung individueller Streitigkeiten erforderlich und bereits verfügbar sind.

(3) Die Mitgliedstaaten sorgen dafür, dass die Kooperation und der Informationsaustausch gemäß den Absätzen 1 und 2 den Bestimmungen der Richtlinie 95/46/EG über den Schutz personenbezogener Daten entsprechen.

(4) Dieser Artikel gilt unbeschadet der Bestimmungen über das Berufs- und Geschäftsgeheimnis, die für nationale Behörden gelten, die Unionsrechtsakte über Verbraucherschutz durchsetzen. Die AS-Stellen unterliegen der beruflichen Geheimhaltungspflicht oder gleichwertigen Verpflichtungen zur Vertraulichkeit gemäß den Rechtsvorschriften der Mitgliedstaaten, in denen sie eingerichtet sind.

KAPITEL IV

ROLLE DER ZUSTÄNDIGEN BEHÖRDEN UND DER KOMMISSION

Artikel 18

Benennung der zuständigen Behörden

(1) Jeder Mitgliedstaat benennt eine zuständige Behörde, die die in den Artikeln 19 und 20 genannten Aufgaben ausübt. Jeder Mitgliedstaat kann mehr als eine zuständige Behörde benennen. In diesem Fall legt er fest, welche der zuständigen Behörden die zentrale Anlaufstelle für die Kommission ist. Jeder Mitgliedstaat teilt der Kommission die zuständige Behörde oder gegebenenfalls die zuständigen Behörden mit, einschließlich der zentralen Anlaufstelle, die er benannt hat.

(2) Die Kommission erstellt eine Liste der ihr gemäß Absatz 1 gemeldeten zuständigen Behörden, in der gegebenenfalls auch die zentralen Anlaufstellen aufgeführt sind, und veröffentlicht diese Liste im *Amtsblatt der Europäischen Union*.

Artikel 19

Informationen, die den zuständigen Behörden von den Streitbeilegungsstellen mitzuteilen sind

(1) Die Mitgliedstaaten sorgen dafür, dass in ihrem Hoheitsgebiet eingerichtete Streitbeilegungsstellen, die als AS-Stellen gemäß dieser Richtlinie angesehen und in eine Liste gemäß Artikel 20 Absatz 2 aufgenommen werden möchten, der zuständigen Behörde Folgendes mitteilen:

- a) ihren Namen, Kontaktangaben und Website-Adresse;
- b) Informationen zu ihrer Struktur und Finanzierung, darunter Informationen zu den mit Streitbeilegung betrauten natürlichen Personen sowie dazu, wie sie vergütet werden, wie lange ihre Amtszeit ist und von wem sie beschäftigt werden;
- c) ihre Verfahrensregeln;
- d) gegebenenfalls ihre Gebühren;
- e) die durchschnittliche Dauer des Streitbeilegungsverfahrens;
- f) in welchen Sprachen Beschwerden eingereicht werden können und in welchen Sprachen das Streitbeilegungsverfahren geführt werden kann;
- g) eine Erklärung zu den Arten von Streitigkeiten, die unter das Streitbeilegungsverfahren fallen;
- h) die Gründe, aus denen die Streitbeilegungsstelle die Bearbeitung einer bestimmten Streitigkeit gemäß Artikel 5 Absatz 4 ablehnen kann;

- i) eine mit Gründen versehene Erklärung dazu, ob die Stelle als in den Geltungsbereich dieser Richtlinie fallende AS-Stelle zu qualifizieren ist und ob sie die Qualitätsanforderungen nach Kapitel II erfüllt.

Ergeben sich Änderungen hinsichtlich der in den Buchstaben a bis h genannten Informationen, so teilen die AS-Stellen der zuständigen Behörde diese Änderungen ohne unnötige Verzögerung mit.

(2) Wenn die Mitgliedstaaten beschließen, Verfahren gemäß Artikel 2 Absatz 2 Buchstabe a zuzulassen, sorgen sie dafür, dass AS-Stellen, die solche Verfahren durchführen, der zuständigen Behörde neben den Angaben und Erklärungen gemäß Absatz 1 auch die Informationen übermitteln, die erforderlich sind, um die Einhaltung der besonderen zusätzlichen Anforderungen an die Unabhängigkeit und Transparenz nach Artikel 6 Absatz 3 zu beurteilen.

(3) Die Mitgliedstaaten sorgen dafür, dass AS-Stellen den zuständigen Behörden alle zwei Jahre Informationen über Folgendes mitteilen:

- a) Anzahl der eingegangenen Streitigkeiten und Art der Beschwerden, auf die sie sich beziehen;
- b) Prozentsatz der AS-Verfahren, die ergebnislos abgebrochen wurden;
- c) durchschnittlicher Zeitaufwand bei der Lösung der eingegangenen Streitfälle;
- d) sofern bekannt, Prozentsatz der Fälle, in denen sich die Parteien an die Ergebnisse der AS-Verfahren gehalten haben;
- e) systematische oder signifikante Problemstellungen, die häufig auftreten und zu Streitigkeiten zwischen Verbrauchern und Unternehmen führen. Die diesbezüglichen Informationen können von Empfehlungen begleitet sein, wie derartige Probleme in Zukunft vermieden oder gelöst werden können;
- f) gegebenenfalls eine Einschätzung der Effektivität ihrer Kooperation mit Netzwerken von AS-Stellen zur Erleichterung grenzübergreifender Streitbeilegung;
- g) gegebenenfalls Schulungen für die natürlichen Personen, die mit AS betraut sind, gemäß Artikel 6 Absatz 6;
- h) eine Einschätzung der Effektivität des von der betreffenden Stelle angebotenen AS-Verfahrens und der Möglichkeiten zur Verbesserung ihrer Leistungsfähigkeit.

Artikel 20

Rolle der zuständigen Behörden und der Kommission

(1) Jede zuständige Behörde beurteilt insbesondere aufgrund der Informationen, die sie gemäß Artikel 19 Absatz 1 erhalten hat, ob die ihr gemeldeten Streitbeilegungsstellen als AS-Stellen im Sinne dieser Richtlinie anzusehen sind und die Qualitätsanforderungen von Kapitel II und von nationalen Durchführungsbestimmungen, einschließlich nationaler Bestimmungen, die — im Einklang mit dem Unionsrecht — über die Anforderungen dieser Richtlinie hinausgehen, erfüllen.

(2) Jede zuständige Behörde erstellt auf der Grundlage der Beurteilung gemäß Absatz 1 eine Liste sämtlicher AS-Stellen, die ihr gemeldet wurden und bei denen die in Absatz 1 genannten Bedingungen erfüllt sind.

Die Liste enthält folgende Angaben:

- a) Name, Kontaktangaben und Website-Adressen der im ersten Unterabsatz genannten AS-Stellen;
- b) gegebenenfalls ihre Gebühren;
- c) in welchen Sprachen Beschwerden bei der AS-Stelle eingereicht werden können und in welchen Sprachen das AS-Verfahren geführt werden kann;
- d) die Arten von Streitigkeiten, die unter das AS-Verfahren fallen;
- e) die Sektoren und Kategorien der Streitigkeiten, die von jeder AS-Stelle abgedeckt werden;
- f) gegebenenfalls Notwendigkeit der Anwesenheit der Parteien oder ihrer Vertreter, einschließlich der Erklärung der AS-Stelle, ob das AS-Verfahren als mündliches oder schriftliches Verfahren durchgeführt wird oder durchgeführt werden kann;
- g) Verbindlichkeit oder Unverbindlichkeit des Verfahrensergebnisses und
- h) die Gründe, aus denen die AS-Stelle die Bearbeitung einer bestimmten Streitigkeit gemäß Artikel 5 Absatz 4 ablehnen kann.

Jede zuständige Behörde übermittelt der Kommission die im ersten Unterabsatz dieses Absatzes genannte Liste. Werden der zuständigen Behörde Änderungen gemäß Artikel 19 Absatz 1 Unterabsatz 2 mitgeteilt, so wird diese Liste ohne unnötige Verzögerung aktualisiert und die Kommission entsprechend informiert.

Erfüllt eine gemäß dieser Richtlinie als AS-Stelle in einer Liste geführte Streitbeilegungsstelle die Anforderungen gemäß Absatz 1 nicht mehr, so nimmt die zuständige Behörde Kontakt mit dieser Streitbeilegungsstelle auf, teilt ihr mit, welche Anforderungen sie nicht erfüllt, und fordert sie auf, für deren unverzügliche Erfüllung zu sorgen. Erfüllt die Streitbeilegungsstelle nach Ablauf einer Frist von drei Monaten immer noch nicht die Anforderungen gemäß Absatz 1 dieses Artikels, so streicht die zuständige Behörde die Streitbeilegungsstelle von der in Unterabsatz 1 dieses Absatzes genannten Liste. Diese Liste wird ohne unnötige Verzögerung aktualisiert und die Kommission wird entsprechend informiert.

(3) Hat ein Mitgliedstaat mehr als eine zuständige Behörde benannt, so werden die Liste und ihre Aktualisierungen gemäß Absatz 2 der Kommission über die in Artikel 18 Absatz 1 genannte zentrale Anlaufstelle übermittelt. Diese Liste und diese

Aktualisierungen beziehen sich auf alle AS-Stellen, die in dem betreffenden Mitgliedstaat eingerichtet sind.

(4) Die Kommission erstellt eine Liste der ihr gemäß Absatz 2 gemeldeten AS-Stellen und aktualisiert diese Liste bei jeder Mitteilung von Änderungen. Die Kommission macht diese Liste und ihre Aktualisierungen auf ihrer Website und auf einem dauerhaften Datenträger öffentlich zugänglich. Die Kommission übermittelt diese Liste und ihre Aktualisierungen den zuständigen Behörden. Hat ein Mitgliedstaat eine einzige Anlaufstelle gemäß Artikel 18 Absatz 1 benannt, übermittelt die Kommission die Liste und ihre Aktualisierungen der einzigen Anlaufstelle.

(5) Jede zuständige Behörde macht die konsolidierte Liste der in Absatz 4 genannten AS-Stellen auf ihrer Website öffentlich zugänglich, indem sie einen Link zu der entsprechenden Website der Kommission einstellt. Zusätzlich macht jede zuständige Behörde diese konsolidierte Liste auf einem dauerhaften Datenträger öffentlich zugänglich.

(6) Spätestens 9. Juli 2018 und danach alle vier Jahre veröffentlicht jede zuständige Behörde einen Bericht über die Entwicklung und die Arbeitsweise von AS-Stellen und übermittelt ihn der Kommission. Dieser Bericht umfasst insbesondere

- a) eine Beschreibung der bewährten Verfahren von AS-Stellen;
- b) gegebenenfalls eine statistisch belegte Darlegung der Unzulänglichkeiten, die das Funktionieren von AS-Stellen zur Beilegung sowohl inländischer als auch grenzübergreifender Streitigkeiten behindern;
- c) gegebenenfalls Empfehlungen dazu, wie das effektive und effiziente Funktionieren von AS-Stellen verbessert werden könnte.

(7) Hat ein Mitgliedstaat gemäß Artikel 18 Absatz 1 mehr als eine zuständige Behörde benannt, so wird der Bericht gemäß Absatz 6 dieses Artikels von der zentralen Anlaufstelle gemäß Artikel 18 Absatz 1 veröffentlicht. Dieser Bericht bezieht sich auf alle AS-Stellen, die in dem betreffenden Mitgliedstaat eingerichtet sind.

KAPITEL V

SCHLUSSBESTIMMUNGEN

Artikel 21

Sanktionen

Die Mitgliedstaaten legen fest, welche Sanktionen bei einem Verstoß gegen die insbesondere gemäß Artikel 13 erlassenen nationalen Vorschriften zu verhängen sind, und treffen die zu deren Durchsetzung erforderlichen Maßnahmen. Die vorgesehenen Sanktionen müssen wirksam, verhältnismäßig und abschreckend sein.

Artikel 22**Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004**

Im Anhang der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 wird folgende Nummer angefügt:

- „20. Richtlinie 2013/11/EU des Europäischen Parlaments und des Rates vom 21. Mai 2013 über die alternative Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten (ABl. L 165 vom 18.6.2013, S. 63): Artikel 13.“

Artikel 23**Änderung der Richtlinie 2009/22/EG**

In Anhang I der Richtlinie 2009/22/EG wird folgende Nummer angefügt:

- „14. Richtlinie 2013/11/EU des Europäischen Parlaments und des Rates vom 21. Mai 2013 über die alternative Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten (ABl. L 165 vom 18.6.2013, S. 63): Artikel 13.“

Artikel 24**Mitteilungen**

(1) Bis zum 9. Juli 2015 teilen die Mitgliedstaaten der Kommission Folgendes mit:

- a) gegebenenfalls Namen und Kontaktangaben der gemäß Artikel 14 Absatz 2 benannten Einrichtungen und
- b) die gemäß Artikel 18 Absatz 1 benannten zuständigen Behörden, einschließlich gegebenenfalls der zentralen Anlaufstelle.

Die Mitgliedstaaten teilen der Kommission etwaige spätere Änderungen dieser Angaben mit.

(2) Bis zum 9. Januar 2016 übermitteln die Mitgliedstaaten der Kommission die erste Liste gemäß Artikel 20 Absatz 2.

(3) Die Kommission übermittelt den Mitgliedstaaten die in Absatz 1 Buchstabe a genannten Informationen.

Artikel 25**Umsetzung**

(1) Die Mitgliedstaaten setzen die erforderlichen Rechts- oder Verwaltungsvorschriften in Kraft, um dieser Richtlinie spätestens am 9. Juli 2015 nachzukommen. Sie teilen der Kommission unverzüglich den Wortlaut dieser Rechtsvorschriften mit.

Bei Erlass dieser Vorschriften nehmen die Mitgliedstaaten in den Vorschriften selbst oder durch einen Hinweis bei der amtlichen Veröffentlichung auf diese Richtlinie Bezug. Die Mitgliedstaaten regeln die Einzelheiten dieser Bezugnahme.

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

Artikel 26**Bericht**

Bis zum 9. Juli 2019 und danach alle vier Jahre übermittelt die Kommission dem Europäischen Parlament, dem Rat und dem Europäischen Wirtschafts- und Sozialausschuss einen Bericht über die Anwendung dieser Richtlinie. In diesem Bericht wird auf die Entwicklung und Nutzung von AS-Stellen sowie auf die Auswirkungen dieser Richtlinie auf Verbraucher und Unternehmer, insbesondere auf die Kenntnis der Verbraucher und die Akzeptanz durch die Unternehmer, eingegangen. Diesem Bericht sind gegebenenfalls Vorschläge zur Änderung dieser Richtlinie beizufügen.

Artikel 27**Inkrafttreten**

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

Artikel 28**Adressaten**

Diese Richtlinie ist an die Mitgliedstaaten gerichtet.

Geschehen zu Straßburg am 21. Mai 2013.

Im Namen des Europäischen
Parlaments

Der Präsident
M. SCHULZ

Im Namen des Rates

Die Präsidentin
L. CREIGHTON