



VERORDNUNG (EU) 2024/3228 DES EUROPÄISCHEN PARLAMENTS UND DES RATES

vom 19. Dezember 2024

zur Aufhebung der Verordnung (EU) Nr. 524/2013 und zur Änderung der Verordnungen (EU) 2017/2394 und (EU) 2018/1724 im Hinblick auf die Einstellung der Europäischen Plattform für Online-Streitbeilegung

(Text von Bedeutung für den EWR)

DAS EUROPÄISCHE PARLAMENT UND DER RAT DER EUROPÄISCHEN UNION —

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

auf Vorschlag der Europäischen Kommission,

nach Zuleitung des Entwurfs des Gesetzgebungsakts an die nationalen Parlamente,

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

gemäß dem ordentlichen Gesetzgebungsverfahren (²),

in Erwägung nachstehender Gründe:

- (1) Mit der Verordnung (EU) Nr. 524/2013 des Europäischen Parlaments und des Rates (³) wurde die Europäische Plattform für Online-Streitbeilegung (im Folgenden „OS-Plattform“) auf Unionsebene eingerichtet und die Kommission mit der Entwicklung und Pflege dieser Plattform beauftragt, die eine zentrale Anlaufstelle für Verbraucher und Unternehmer darstellt, die aus Online- Kaufverträgen oder Online-Dienstleistungsverträgen entstandene Streitigkeiten außergerichtlich beilegen möchten.
- (2) Die OS-Plattform besteht in Form einer interaktiven Website, auf der Verbraucher Unternehmer auffordern können, der Inanspruchnahme einer auf der OS-Plattform aufgeführten Stelle für alternative Streitbeilegung (AS) zuzustimmen, die der Richtlinie 2013/11/EU des Europäischen Parlaments und des Rates (⁴) entspricht.
- (3) Gemäß der Verordnung (EU) Nr. 524/2013 müssen Online-Unternehmer und Online-Marktplätze auf ihrer Website einen leicht zugänglichen Link zur OS-Plattform bereitstellen. Diese Verpflichtung hat zusammen mit den Informationskampagnen der Kommission und der nationalen Interessenvertreter jedes Jahr zwischen zwei und drei Millionen Besucher auf die OS-Plattform gebracht.
- (4) Allerdings nutzt nur eine Minderheit der Besucher die OS-Plattform, um eine Beschwerde einzureichen, und nur 2 % dieser Beschwerden erhalten eine positive Antwort von Unternehmern, sodass ihr Antrag an eine auf der OS-Plattform aufgeführte AS-Stelle weitergeleitet werden kann. Insgesamt entspricht dies etwa 200 Fällen pro Jahr in der gesamten Union.
- (5) Die Kommission veröffentlichte eine Aufforderung zur Stellungnahme zur Anpassung der außergerichtlichen Streitbeilegung an digitale Märkte, die vom 28. September bis zum 21. Dezember 2022 lief. Die Kommission kam zu dem Schluss, dass die OS-Plattform nur von 5 % der Verbraucher, die auf die Aufforderung zur Stellungnahme geantwortet hatten, genutzt wurde, und die Mehrheit der Befragten der Ansicht war, dass die OS-Plattform aufgrund

(¹) ABl. C, C/2024/2482, 23.4.2024, ELI: <http://data.europa.eu/eli/C/2024/2482/oj>.

(²) Standpunkt des Europäischen Parlaments vom 13. März 2024 (noch nicht im Amtsblatt veröffentlicht) und Standpunkt des Rates in erster Lesung vom 19. November 2024 (noch nicht im Amtsblatt veröffentlicht). Standpunkt des Europäischen Parlaments vom 17. Dezember 2024 (noch nicht im Amtsblatt veröffentlicht).

(³) Verordnung (EU) Nr. 524/2013 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 21. Mai 2013 über die Online-Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 und der Richtlinie 2009/22/EG (Verordnung über Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten) (ABl. L 165 vom 18.6.2013, S. 1).

(⁴) Richtlinie 2013/11/EU des Europäischen Parlaments und des Rates vom 21. Mai 2013 über die alternative Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 und der Richtlinie 2009/22/EG (Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten) (ABl. L 165 vom 18.6.2013, S. 63).

mangelnder Kosteneffizienz erheblich verbessert oder eingestellt werden sollte. Die Sachlage deutet stark darauf hin, dass aufgrund der Tatsache, dass nicht mehr als 200 Fälle pro Jahr an eine AS-Stelle weitergeleitet werden, das weitere Betreiben der OS-Plattform nicht den Grundsätzen der Effizienz und Wirksamkeit gemäß der Verordnung (EU, Euratom) 2024/2509 des Europäischen Parlaments und des Rates (⁵) entspricht.

- (6) Die OS-Plattform sollte eingestellt werden, und die Verordnung (EU) Nr. 524/2013 sollte daher aufgehoben werden. Dabei sollte ein ausreichender Zeitraum für die angemessene Beendigung laufender Fälle vorgesehen werden.
- (7) Gemäß der Verordnung (EU) Nr. 524/2013 werden personenbezogene Daten im Zusammenhang mit einer Streitigkeit so lange in der mit dieser Verordnung eingerichteten Datenbank gespeichert, wie dies erforderlich ist, um die Zwecke, zu denen sie erhoben wurden, zu erreichen und um sicherzustellen, dass die betreffenden Personen Zugang zu den Daten haben und ihre diesbezüglichen Rechte ausüben können. Im Einklang mit der Verordnung (EU) Nr. 524/2013 werden diese Daten spätestens sechs Monate nach Abschluss der Streitigkeit, dessen Datum der OS-Plattform mitgeteilt wurde, automatisch gelöscht. Die Kommission sollte die Nutzer der OS-Plattform mit laufenden Fällen rechtzeitig, in jedem Fall aber mindestens vier Monate vor der Einstellung der OS-Plattform, über die Einstellung dieser Plattform informieren. Die Kommission sollte den Nutzern der OS-Plattform, die Daten zu ihren Fällen abrufen möchten, Unterstützung anbieten.
- (8) Da auf die OS-Plattform in anderen Rechtsakten der Union als Plattform verwiesen wird, über die Verbraucher Unternehmer auffordern können, einer außergerichtlichen Streitbeilegung zuzustimmen, sollten diese Rechtsakte zur Streichung der Verweise auf die OS-Plattform geändert werden. Die Verordnungen (EU) 2017/2394 (⁶) und (EU) 2018/1724 (⁷) des Europäischen Parlaments und des Rates sollten daher entsprechend geändert werden. Die Richtlinien (EU) 2015/2302 (⁸), (EU) 2019/2161 (⁹) und (EU) 2020/1828 (¹⁰) des Europäischen Parlaments und des Rates enthalten auch Verweise auf die Verordnung (EU) Nr. 524/2013. Es ist beabsichtigt, dass die genannten Richtlinien durch einen getrennten Rechtsakt geändert werden, —

HABEN FOLGENDE VERORDNUNG ERLASSEN:

Artikel 1

Die Verordnung (EU) Nr. 524/2013 wird mit Wirkung vom 20. Juli 2025 aufgehoben.

Artikel 2

- (1) Die Europäische Plattform für Online-Streitbeilegung (im folgenden „OS-Plattform“) wird eingestellt.
- (2) Die Einreichung von Beschwerden auf der OS-Plattform wird am 20. März 2025 eingestellt.
- (3) Die Kommission unterrichtet die Nutzer der OS-Plattform mit laufenden Fällen bis zum 20. März 2025 über die Einstellung der OS-Plattform und bietet diesen Nutzern auf Wunsch Unterstützung beim Abruf von Daten zu ihren Fällen an, zu denen sie Zugang haben.
- (4) Spätestens ab dem 20. Juli 2025 werden alle Informationen, einschließlich personenbezogener Daten im Zusammenhang mit Fällen, auf der OS-Plattform gelöscht.

Artikel 3

Änderung der Verordnung (EU) 2017/2394

Im Anhang der Verordnung (EU) 2017/2394 wird Nummer 22 gestrichen.

- (⁵) Verordnung (EU, Euratom) 2024/2509 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 23. September 2024 über die Haushaltsoordnung für den Gesamthaushaltsplan der Union (ABl. L 2024/2509, 26.9.2024, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2024/2509/obj>).
- (⁶) Verordnung (EU) 2017/2394 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 12. Dezember 2017 über die Zusammenarbeit zwischen den für die Durchsetzung der Verbraucherschutzgesetze zuständigen nationalen Behörden und zur Aufhebung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 (ABl. L 345 vom 27.12.2017, S. 1).
- (⁷) Verordnung (EU) 2018/1724 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 2. Oktober 2018 über die Einrichtung eines einheitlichen digitalen Zugangstors zu Informationen, Verfahren, Hilfs- und Problemlösungsdiensten und zur Änderung der Verordnung (EU) Nr. 1024/2012 (ABl. L 295 vom 21.11.2018, S. 1).
- (⁸) Richtlinie (EU) 2015/2302 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 25. November 2015 über Pauschalreisen und verbundene Reiseleistungen, zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 und der Richtlinie 2011/83/EU des Europäischen Parlaments und des Rates sowie zur Aufhebung der Richtlinie 90/314/EWG des Rates (ABl. L 326 vom 11.12.2015, S. 1).
- (⁹) Richtlinie (EU) 2019/2161 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 27. November 2019 zur Änderung der Richtlinie 93/13/EWG des Rates und der Richtlinien 98/6/EG, 2005/29/EG und 2011/83/EU des Europäischen Parlaments und des Rates zur besseren Durchsetzung und Modernisierung der Verbraucherschutzvorschriften der Union (ABl. L 328 vom 18.12.2019, S. 7).
- (¹⁰) Richtlinie (EU) 2020/1828 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 25. November 2020 über Verbandsklagen zum Schutz der Kollektivinteressen der Verbraucher und zur Aufhebung der Richtlinie 2009/22/EG (ABl. L 409 vom 4.12.2020, S. 1).

Artikel 4**Änderung der Verordnung (EU) 2018/1724**

Anhang III Nummer 7 der Verordnung (EU) 2018/1724 erhält folgende Fassung:

„7. Die Liste der von der Kommission gemäß Artikel 20 Absatz 4 der Richtlinie 2013/11/EU des Europäischen Parlaments und des Rates (*) eingerichteten alternativen Stellen zur Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten.

(*) Richtlinie 2013/11/EU des Europäischen Parlaments und des Rates vom 21. Mai 2013 über die alternative Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 und der Richtlinie 2009/22/EG (Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten) (Abl. L 165 vom 18.6.2013, S. 63).“

Artikel 5**Inkrafttreten**

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

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

Geschehen zu Brüssel am 19. Dezember 2024.

Im Namen des Europäischen Parlaments

Die Präsidentin

R. METSOLA

Im Namen des Rates

Der Präsident

BÓKA J.