

# Öffentliche Konsultation - Verbraucheragenda 2025-2030 und Aktionsplan für Verbraucherinnen und Verbraucher im Binnenmarkt

Mit \* markierte Felder sind Pflichtfelder.

## Einleitung

---

Am 13. November 2020 nahm die Europäische Kommission die [neue Verbraucheragenda](#) an - ein allgemeiner strategischer Rahmen für die Verbraucherpolitik der EU. Darin wurde eine gemeinsame langfristige Vision bis 2025 festgelegt. Spezifische Verbraucherschutzmaßnahmen sollen eingeführt und die Verbraucher\*innen in die Lage versetzt werden, eine aktive Rolle beim grünen und digitalen Wandel zu übernehmen. Die Agenda zielt auch darauf ab, den unmittelbaren Bedürfnissen der Verbraucher\*innen nach der COVID-19-Pandemie gerecht zu werden.

Mit der Umsetzung all ihrer wichtigsten Maßnahmen hat diese Agenda die Position der Verbraucher\*innen gestärkt und einen gerechteren, umweltfreundlicheren und transparenteren Markt gefördert. Zum Jahresende 2025 plant die Kommission die Annahme einer neuen Verbraucheragenda 2025-2030, in der - aufbauend auf bereits erreichten Erfolgen - eine gemeinsame Vision und ein gemeinsamer Rahmen für die Verbraucherpolitik bis 2030 festgelegt wird.

Mit der Stärkung des Verbraucherschutzes, der Unterstützung des Wohlergehens der Menschen und der Förderung gleicher Wettbewerbsbedingungen für Unternehmen wird die Verbraucheragenda 2025-2030 dazu beitragen, folgende wichtige EU-Ziele zu erreichen: Unterstützung eines gerechten Übergangs zu einer grünen und digitalen Wirtschaft, Stärkung des Binnenmarkts, Förderung des Wettbewerbs und eines Wirtschaftswachstums mit sozialem Zusammenhalt.

In der Agenda werden die wichtigsten Prioritäten der Verbraucherpolitik der nächsten fünf Jahre aufgezeigt und eine Liste von Initiativen und Maßnahmen mit einem genauen Zeitplan vorgelegt. Ein Aktionsplan für Verbraucherinnen und Verbraucher im Binnenmarkt wird ebenfalls integraler Bestandteil der Agenda sein. Dieser Aktionsplan soll sicherstellen, dass europäische Verbraucher\*innen das Angebot des Binnenmarkts in vollem Umfang nutzen können, nicht ungerecht diskriminiert werden, über Grenzen hinweg von Vorteilen profitieren und beim Kauf von Waren und Dienstleistungen geschützt sind.

Diese Konsultation ist ein wichtiger Schritt in der Entwicklung der Verbraucheragenda 2025-2030 und des

Aktionsplans für Verbraucherinnen und Verbraucher im Binnenmarkt. Ihre Überlegungen und Rückmeldungen zu den wichtigsten anzugehenden Themen und Herausforderungen helfen uns, die Agenda so zu gestalten, dass sie den Bedürfnissen und Bedenken der Betroffenen gebührend Rechnung trägt und auf künftige Herausforderungen zugeschnitten ist. Das Ausfüllen dieses Fragebogens dauert maximal 15 Minuten.

## Angaben zu Ihrer Person

---

### \* Im Fragebogen verwendete Sprache

- Bulgarisch
- Dänisch
- Deutsch
- Englisch
- Estnisch
- Finnisch
- Französisch
- Griechisch
- Irisch
- Italienisch
- Kroatisch
- Lettisch
- Litauisch
- Maltesisch
- Niederländisch
- Polnisch
- Portugiesisch
- Rumänisch
- Schwedisch
- Slowakisch
- Slowenisch
- Spanisch
- Tschechisch
- Ungarisch

\* In welcher Eigenschaft nehmen Sie an dieser Konsultation teil?

- Hochschule/Forschungseinrichtung
- Wirtschaftsverband
- Unternehmen
- Verbraucherorganisation
- EU-Bürger\*in
- Umweltorganisation
- Nicht-EU-Bürger\*in
- Nichtregierungsorganisation (NRO)
- Behörde
- Gewerkschaft
- Sonstige

\* Vorname

Jochen

\* Nachname

Clausnitzer

\* E-Mail-Adresse (wird nicht veröffentlicht)

clausnitzer@direktvertrieb.de

\* Name der Organisation

höchstens 255 Zeichen

Bundesverband Direktvertrieb Deutschland e.V.

\* Größe der Organisation

- Sehr klein (1 bis 9 Beschäftigte)
- Klein (10 bis 49 Beschäftigte)
- Mittel (50 bis 249 Beschäftigte)
- Groß (250 oder mehr Beschäftigte)

Nummer im Transparenzregister

Bitte prüfen Sie, ob Ihre Organisation im Transparenzregister eingetragen ist. Das Transparenzregister ist eine Datenbank, in die sich Organisationen, die Einfluss auf EU-Entscheidungsprozesse nehmen möchten, eintragen lassen können.

87057416284-21

## \*Herkunftsland

Bitte geben Sie Ihr Herkunftsland oder das Ihrer Organisation an.

*Diese Liste gibt nicht den offiziellen Standpunkt der europäischen Organe bezüglich des rechtlichen Status der genannten Gebietskörperschaften oder ihrer diesbezüglichen Politik wieder. Es handelt sich vielmehr um eine Zusammenstellung oftmals voneinander abweichender Listen und Gepflogenheiten.*

- |   |  |                                      |                                      |
|---|--|--------------------------------------|--------------------------------------|
| <input type="radio"/> Afghanistan                     | <input type="radio"/> Fidschi                                      | <input type="radio"/> Litauen        | <input type="radio"/> Schweden       |
| <input type="radio"/> Ägypten                         | <input type="radio"/> Finnland                                     | <input type="radio"/> Luxemburg      | <input type="radio"/> Schweiz        |
| <input type="radio"/> Ålandinseln                     | <input type="radio"/> Frankreich                                   | <input type="radio"/> Macao          | <input type="radio"/> Senegal        |
| <input type="radio"/> Albanien                        | <input type="radio"/> Französische<br>Süd- und<br>Antarktisgebiete | <input type="radio"/> Madagaskar     | <input type="radio"/> Serbien        |
| <input type="radio"/> Algerien                        | <input type="radio"/> Französisch-<br>Guayana                      | <input type="radio"/> Malawi         | <input type="radio"/> Seychellen     |
| <input type="radio"/> Amerikanische<br>Jungferninseln | <input type="radio"/> Französisch-<br>Polynesien                   | <input type="radio"/> Malaysia       | <input type="radio"/> Sierra Leone   |
| <input type="radio"/> Amerikanisch-<br>Samoa          | <input type="radio"/> Gabun  | <input type="radio"/> Malediven      | <input type="radio"/> Simbabwe       |
| <input type="radio"/> Andorra                         | <input type="radio"/> Gambia                                       | <input type="radio"/> Mali           | <input type="radio"/> Singapur       |
| <input type="radio"/> Angola                          | <input type="radio"/> Georgien                                     | <input type="radio"/> Malta          | <input type="radio"/> Sint Maarten   |
| <input type="radio"/> Anguilla                        | <input type="radio"/> Ghana  | <input type="radio"/> Marokko        | <input type="radio"/> Slowakei       |
| <input type="radio"/> Antarktis                       | <input type="radio"/> Gibraltar                                    | <input type="radio"/> Marshallinseln | <input type="radio"/> Slowenien      |
| <input type="radio"/> Antigua und<br>Barbuda          | <input type="radio"/> Grenada                                      | <input type="radio"/> Martinique     | <input type="radio"/> Somalia        |
| <input type="radio"/> Äquatorialguinea                | <input type="radio"/> Griechenland                                 | <input type="radio"/> Mauretanien    | <input type="radio"/> Spanien        |
| <input type="radio"/> Argentinien                     | <input type="radio"/> Grönland                                     | <input type="radio"/> Mauritius      | <input type="radio"/> Sri Lanka      |
| <input type="radio"/> Armenien                        | <input type="radio"/> Guadeloupe                                   | <input type="radio"/> Mayotte        | <input type="radio"/> St. Barthélemy |

- |                                      |                                   |                 |  |
|--------------------------------------|-----------------------------------|-----------------|--|
| ● Aruba                              | ● Guam                            | ● Mexiko        | ● St. Helena,<br>Ascension und<br>Tristan da Cunha |
| ● Aserbaidschan                      | ● Guatemala                       | ● Mikronesien   | ● St. Kitts und<br>Nevis                           |
| ● Äthiopien                          | ● Guernsey                        | ● Moldau        | ● St. Lucia  |
| ● Australien                         | ● Guinea                          | ● Monaco        | ● St. Martin                                       |
| ● Bahamas                            | ● Guinea-Bissau                   | ● Mongolei      | ● St. Pierre und<br>Miquelon                       |
| ● Bahrain                            | ● Guyana                          | ● Montenegro    | ● St. Vincent und<br>die Grenadinen                |
| ● Bangladesch                        | ● Haiti                           | ● Montserrat    | ● Südafrika  |
| ● Barbados                           | ● Heard und die<br>McDonaldinseln | ● Mosambik      | ● Sudan  |
| ● Belarus                            | ● Honduras                        | ● Myanmar/Birma | ● Südgeorgien und<br>Südliche<br>Sandwichinseln    |
| ● Belgien                            | ● Hongkong                        | ● Namibia       | ● Südkorea   |
| ● Belize                             | ● Indien                          | ● Nauru         | ● Südsudan   |
| ● Benin                              | ● Indonesien                      | ● Nepal         | ● Suriname   |
| ● Bermuda                            | ● Insel Man                       | ● Neukaledonien | ● Svalbard und<br>Jan Mayen                        |
| ● Bhutan                             | ● Irak                            | ● Neuseeland    | ● Syrien   |
| ● Bolivien                           | ● Iran                            | ● Nicaragua     | ● Tadschikistan                                    |
| ● Bonaire, Saba<br>und St. Eustatius | ● Irland                          | ● Niederlande   | ● Taiwan   |
| ● Bosnien und<br>Herzegowina         | ● Island                          | ● Niger         | ● Tansania   |
| ● Botsuana                           | ● Israel                          | ● Nigeria       | ● Thailand   |
| ● Bouvetinsel                        | ● Italien                         | ● Niue          | ● Timor-Leste                                      |
| ● Brasilien                          | ● Jamaika                         | ● Nordkorea     | ● Togo   |

- |   |  |                      |                                |
|---|--|----------------------|--------------------------------|
| ● Britische Jungferninseln                  | ● Japan                                | ● Nördliche Marianen | ● Tokelau                      |
| ● Britisches Territorium im Indischen Ozean | ● Jemen                                | ● Nordmazedonien     | ● Tonga                        |
| ● Brunei                                    | ● Jersey                               | ● Norfolkinsel       | ● Trinidad und Tobago          |
| ● Bulgarien                                 | ● Jordanien                            | ● Norwegen           | ● Tschad                       |
| ● Burkina Faso                              | ● Kaimaninseln                         | ● Oman               | ● Tschechien                   |
| ● Burundi                                   | ● Kambodscha                           | ● Österreich         | ● Tunesien                     |
| ● Cabo Verde                                | ● Kamerun                              | ● Pakistan           | ● Türkei                       |
| ● Chile                                     | ● Kanada                               | ● Palästina          | ● Turkmenistan                 |
| ● China                                     | ● Kasachstan                           | ● Palau              | ● Turks- und Caicosinseln      |
| ● Clipperton                                | ● Katar                                | ● Panama             | ● Tuvalu                       |
| ● Cookinseln                                | ● Kenia                                | ● Papua-Neuguinea    | ● Uganda                       |
| ● Costa Rica                                | ● Kirgisistan                          | ● Paraguay           | ● Ukraine                      |
| ● Côte d'Ivoire                             | ● Kiribati                             | ● Peru               | ● Ungarn                       |
| ● Curaçao                                   | ● Kleinere Amerikanische Überseeinseln | ● Philippinen        | ● Uruguay                      |
| ● Dänemark                                  | ● Kokosinseln (Keelinginseln)          | ● Pitcairninseln     | ● Usbekistan                   |
| ● Das Kosovo                                | ● Kolumbien                            | ● Polen              | ● Vanuatu                      |
| ● Demokratische Republik Kongo              | ● Komoren                              | ● Portugal           | ● Vatikanstadt                 |
| ● Deutschland                               | ● Kongo                                | ● Puerto Rico        | ● Venezuela                    |
| ● Dominica                                  | ● Kroatien                             | ● Réunion            | ● Vereinigte Arabische Emirate |

- |   |                                     |   |   |
|---|-------------------------------------|---|---|
| <input type="radio"/> Dominikanische Republik | <input type="radio"/> Kuba          | <input type="radio"/> Ruanda                | <input type="radio"/> Vereinigtes Königreich        |
| <input type="radio"/> Dschibuti               | <input type="radio"/> Kuwait        | <input type="radio"/> Rumänien              | <input type="radio"/> Vereinigte Staaten            |
| <input type="radio"/> Ecuador                 | <input type="radio"/> Laos          | <input type="radio"/> Russland              | <input type="radio"/> Vietnam                       |
| <input type="radio"/> El Salvador             | <input type="radio"/> Lesotho       | <input type="radio"/> Salomonen             | <input type="radio"/> Wallis und Futuna             |
| <input type="radio"/> Eritrea                 | <input type="radio"/> Lettland      | <input type="radio"/> Sambia                | <input type="radio"/> Weihnachtsinsel               |
| <input type="radio"/> Estland                 | <input type="radio"/> Libanon       | <input type="radio"/> Samoa                 | <input type="radio"/> Westsahara                    |
| <input type="radio"/> Eswatini                | <input type="radio"/> Liberia       | <input type="radio"/> San Marino            | <input type="radio"/> Zentralafrikanisch e Republik |
| <input type="radio"/> Falklandinseln          | <input type="radio"/> Libyen        | <input type="radio"/> São Tomé und Príncipe | <input type="radio"/> Zypern                        |
| <input type="radio"/> Färöer                  | <input type="radio"/> Liechtenstein | <input type="radio"/> Saudi-Arabien         |   |

Die Kommission wird alle Beiträge zu dieser öffentlichen Konsultation veröffentlichen. Sie können selbst entscheiden, ob Ihre Angaben bei der Veröffentlichung Ihres Beitrags offengelegt werden oder ob Sie anonym bleiben. **Aus Gründen der Transparenz werden stets die Teilnehmerkategorie (z. B.**

**„Wirtschaftsverband“, „Verbraucherverband“, „EU-Bürger\*in“), das Herkunftsland und ggf. der Name und die Größe der Organisation sowie deren Transparenzregisternummer veröffentlicht.**

**Ihre E-Mail-Adresse wird zu keinem Zeitpunkt veröffentlicht.** Wählen Sie die Datenschutzoption aus, die Ihnen am meisten zusagt. Die Standarddatenschutzoptionen richten sich nach der gewählten Teilnehmerkategorie.

## **\*Datenschutzeinstellungen für die Veröffentlichung des Beitrags**

Die Kommission wird die Antworten auf diese öffentliche Konsultation veröffentlichen. Sie können selbst entscheiden, ob Ihre Angaben offengelegt werden oder ob Sie anonym bleiben.

### **Anonym**

Es werden nur Angaben zur Organisation veröffentlicht: Die Teilnehmerkategorie, der Name und die Transparenzregisternummer der Organisation, in deren Namen Sie an der Konsultation teilnehmen, sowie deren Größe und Herkunftsland und Ihr Beitrag werden in der eingegangenen Form veröffentlicht. Ihr Name wird nicht veröffentlicht. Bitte machen Sie in Ihrem Beitrag keine personenbezogenen Angaben, wenn Sie anonym bleiben möchten.

## ● **Öffentlich**

Angaben zur Organisation und zum Konsultationsteilnehmer werden veröffentlicht: Die Teilnehmerkategorie, der Name und die Transparenzregisternummer der Organisation, in deren Namen Sie an der Konsultation teilnehmen, sowie deren Größe und Herkunftsland und Ihr Beitrag werden veröffentlicht. Ihr Name wird ebenfalls veröffentlicht.

Ich stimme den [Datenschutzbestimmungen](#) zu.

## **1. Schwerpunktbereiche**

In der Verbraucheragenda 2025-2030 soll eine gemeinsame Vision der Schwerpunkte der EU-Verbraucherpolitik vorgestellt werden, die den Verbraucherschutz, das Wohlergehen der Verbraucher\*innen und gleiche Wettbewerbsbedingungen für Unternehmen fördert.

### **1.1 Wie würden Sie die folgenden vorgeschlagenen Schwerpunkte bewerten?**

	Nicht wichtig	Eher wichtig	Wichtig	Sehr wichtig	Weiß nicht /Möchte ich nicht beantworten
Gewährleistung, dass die Verbraucher*innen alle Vorteile des Binnenmarkts in vollem Umfang nutzen können, z. B. durch Beseitigung der verbleibenden Hindernisse, die den grenzüberschreitenden Erwerb von Waren und Dienstleistungen erschweren	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Förderung des nachhaltigen Konsums	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Bessere Durchsetzung der Verbraucherschutz- und Produktsicherheitsvorschriften	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Schutz schutzbedürftiger Verbraucher*innen, insbesondere von Kindern und Jugendlichen	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Stärkung des Verbraucherschutzes im Internet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Verringerung des Verwaltungsaufwands für Unternehmen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

Förderung einer aktiven Governance und der Zusammenarbeit der Interessenträger in der EU und international



## **1.2 Gibt es andere Schwerpunktbereiche, die Ihrer Meinung nach hier fehlen? Wenn ja, geben Sie diese bitte an:**

*höchstens 350 Zeichen*

Bessere Zusammenarbeit der verschiedenen nationalen Behörden, damit man als Verbraucher seine Rechte auch im Ausland einfach und kostengünstig durchsetzen kann.

## **2. Vollendung des Binnenmarktes für Verbraucher\*innen**

Der EU-Binnenmarkt ermöglicht den freien Verkehr von Waren, Dienstleistungen, Kapital und Menschen in der EU. Er bringt den Verbraucher\*innen bereits beträchtliche Vorteile: mehr Auswahl, bessere Preise, gemeinsame Standards und vieles mehr. Darüber hinaus bietet ein Markt mit 450 Millionen Verbraucher\*innen Unternehmen die Möglichkeit, zu expandieren, innovativ und wettbewerbsfähig zu sein und das Wachstum voranzutreiben. Es gibt jedoch nach wie vor Hindernisse und Lücken, die die Verbraucher\*innen daran hindern, alle Möglichkeiten des Binnenmarkts zu nutzen.

### **2.1 Welche Hindernisse erschweren es den Verbraucher\*innen Ihrer Meinung nach besonders, alle Vorteile des Binnenmarkts zu nutzen?**

*Höchstens 5 Auswahlvorgänge*

- Begrenzte Verfügbarkeit grenzüberschreitender Verbraucherdienstleistungen wie Finanzdienstleistungen
- Unterschiede bei den Verbraucherschutzvorschriften zwischen den Mitgliedstaaten
- Geoblocking und Beschränkungen für grenzüberschreitende Online-Dienste
- Unzureichende Informationen und Sensibilisierung zu Verbraucherrechten
- Mangelndes Vertrauen in die Wahrung der Verbraucherrechte beim Einkauf in einem anderen Mitgliedstaat oder außerhalb der EU
- Mangelndes Vertrauen in die Sicherheit von Konsumgütern, die im Binnenmarkt verkauft werden

- Geschäftspraktiken zwischen Unternehmen, die den territorialen Vertrieb und Verkauf von Waren einschränken und dadurch die Auswahl für Verbraucher\*innen begrenzen und zu Preisunterschieden zwischen den Mitgliedstaaten beitragen [1]
- Unzureichender Zugang zu grenzüberschreitenden Rechtsbehelfsmechanismen bei Problemen
- Sonstige

[1] Territoriale Angebotsbeschränkungen, z. B. wenn ein Hersteller einen Einzelhändler zwingt, seine Produkte aus einem bestimmten EU-Land zu beziehen.

### **3. Durchsetzung von Verbraucherschutzvorschriften und elektronischer Geschäftsverkehr**

Der EU-Rechtsrahmen für Verbraucherschutz und Produktsicherheit kann sein volles Potenzial nur dann entfalten, wenn er wirksam durchgesetzt wird und die Verbraucher\*innen über angemessene Rechtsbehelfe verfügen, wenn ihre Rechte verletzt werden. Die Verbraucherschutzbehörden in der gesamten EU stehen vor zahlreichen Herausforderungen [1]. Einerseits verbreiten sich illegale Praktiken in der digitalen Welt (einschließlich digitaler Märkte) rasant; andererseits kommen immer mehr unsichere Produkte von Online-Handelsplattformen und -Händlern mit Sitz außerhalb der EU, die sich der Durchsetzung entziehen könnten, auf den Binnenmarkt [2]. Eine konsequente Durchsetzung der Verbraucherschutz- und Produktsicherheitsvorschriften ist von entscheidender Bedeutung, um die Verbraucher\*innen zu schützen und gleiche Wettbewerbsbedingungen für Unternehmen zu gewährleisten.

#### **3.1 Was sind Ihrer Meinung nach die wichtigsten Themen, die in den nächsten fünf Jahren auf EU-Ebene angegangen werden müssen, um die Durchsetzung der Verbraucherschutzvorschriften zu verbessern?**

*Höchstens 5 Auswahlvorgänge*

- Mangelnde Einhaltung der Verbraucherschutz- und Produktsicherheitsvorschriften, insbesondere im elektronischen Handel und in Bezug auf Händler und Produkte aus Drittländern

- Begrenztes Bewusstsein der Verbraucher\*innen für ihre gesetzlich festgelegten Rechte
- Begrenztes Bewusstsein der Unternehmen für ihre gesetzlich festgelegten Pflichten
- Komplizierte Zusammenarbeit zwischen den zuständigen Durchsetzungsbehörden bei Maßnahmen gegen Verstöße und daraus resultierende manchmal zu langsame und unzureichend abschreckende Durchsetzungsmaßnahmen gegen Händler, die gegen die Vorschriften verstößen
- Begrenzter Zugang zu wirksamen außergerichtlichen Streitbeilegungsverfahren für Verbraucher\*innen
- Begrenzte Befugnisse und Ressourcen der öffentlichen Durchsetzungsstellen sowohl auf EU-Ebene als auch auf Ebene der Mitgliedstaaten
- Begrenzte Kapazitäten und Ressourcen privater Durchsetzungsorganisationen, die die Verbraucher\*innen unterstützen
- Sonstige

### 3.2 Sonstiges, bitte angeben:

höchstens 350 Zeichen

Das Verbraucherschutzniveau auf EU-Ebene ist bereits ausgesprochen hoch. Entscheidend ist daher nicht die Einführung zusätzlicher Regulierung, sondern die wirksame und konsequente Durchsetzung der bestehenden Vorgaben auf einzelstaatlicher Ebene. Weitere Regelsetzung würde keinen zusätzlichen Mehrwert schaffen.

[1] [Verbraucherberichte zeigen die Notwendigkeit einer verstärkten Durchsetzung auf EU-Ebene - Europäische Kommission.](#)

[2] [Mitteilung über den elektronischen Geschäftsverkehr: Ein umfassendes EU-Instrumentarium für einen sicheren und nachhaltigen elektronischen Geschäftsverkehr - Europäische Kommission.](#)

## 4. Verbraucherschutz im Internet

Die digitale Wirtschaft hat den Verbraucher\*innen viele Vorteile gebracht. Neue Technologien bergen aber auch neue Risiken und können genutzt werden, um die Autonomie und Wahlfreiheit der Verbraucher\*innen zu untergraben. Mit der [Verordnung über die allgemeine Produktsicherheit](#), dem [Gesetz über digitale Dienste](#), dem [Gesetz über digitale Märkte](#) und der [Verordnung über künstliche Intelligenz](#) wurde der EU-Rechtsrahmen gestärkt. Die Umsetzung der neuen Vorschriften wird den Verbraucher\*innen und Unternehmen spürbare Vorteile bringen. So enthält

beispielsweise das Gesetz über digitale Dienste Bestimmungen zu einigen schädlichen Praktiken von Online-Plattformen. Es gilt jedoch nicht für Praktiken von Online-Einzelhändlern, für Online-Spiele oder andere Inhalte, die nicht über Vermittler angeboten werden. Diese können weiterhin Risiken für die Verbraucher\*innen darstellen. In diesem Zusammenhang wurden bei der Eignungsprüfung „Digitale Fairness“ erhebliche Mängel und problematische Praktiken festgestellt, die Maßnahmen auf EU-Ebene erfordern, um Lücken im Verbraucherschutz zu schließen, die Rechtsunsicherheit für Unternehmen zu verringern, Überschneidungen und eine Fragmentierung der Rechtsvorschriften zu vermeiden und die Durchsetzung zu erleichtern.

**4.1 Was sind Ihrer Meinung nach neben einer besseren Durchsetzung der Verbraucherschutz- und Produktsicherheitsvorschriften (z. B. zur Bekämpfung unlauterer Geschäftspraktiken und des Verkaufs unsicherer Produkte online) die wichtigsten Themen, die in den nächsten fünf Jahren auf EU-Ebene angegangen werden müssen, um den Verbraucherschutz im Internet zu stärken?**

Höchstens 7 Auswahlvorgänge

- Schutz von Kindern und Jugendlichen als Verbraucher\*innen im Internet
- Dark Patterns (irreführende Gestaltung) auf Online-Schnittstellen (z. B. irreführende Darstellung von Knöpfen)
- Influencer-Marketing (z. B. fehlende Offenlegung kommerzieller Inhalte)
- Suchterzeugende Gestaltungsmerkmale digitaler Dienste (z. B. endloses Scrollen)
- Unlautere Personalisierungspraktiken (z. B. Online-Werbung, die auf Schwachstellen der Verbraucher\*innen abzielt)
- Verwaltung digitaler Abonnements (z. B. schwierige Kündigung von Online-Verträgen, unerwünschte automatische Vertragsverlängerung oder Umwandlung kostenloser Testversionen in kostenpflichtige Verträge)
- Problematische Praktiken bei In-App- oder In-Game-Käufen (z. B. Verschleierung des Werts durch virtuelle Währungen oder Nutzung von Funktionen, die Glücksspiele simulieren - „Lootboxen“)

- Irreführende Preisgestaltungspraktiken, z. B. „Drip Pricing“ (der volle Preis einschließlich unvermeidbarer Gebühren wird nicht direkt angezeigt), dynamische Preisgestaltung (unmittelbare Anpassung des Preises an die Marktnachfrage), irreführende Preisvergleiche
- Sicherheitsrisiken von neuen Technologieprodukten (z. B. Auswirkungen digital vernetzter Produkte auf die psychische Gesundheit aufgrund von Sucht, erhöhtem Stress und Angstzuständen)
- Online-Betrug, z. B. gefälschte Online-Shops
- Sonstige

## 5. Nachhaltiger Verbrauch

In den letzten Jahren wurde auf EU-Ebene viel unternommen, um die Verbraucher\*innen im Hinblick auf den grünen Wandel zu stärken und zu schützen und die nachhaltige Produktion und den nachhaltigen Verbrauch zu fördern. So hat die EU beispielsweise [neue Vorschriften angenommen, um die Reparatur von Waren zu fördern, die Verbraucher\\*innen besser über die Haltbarkeit und Reparierbarkeit von Produkten zu informieren](#) und sie besser vor Grünfärberei und vorzeitiger Obsoleszenz zu schützen. Nachhaltige, sichere und erschwingliche Produkte stehen den Verbraucher\*innen jedoch immer noch nicht ohne Weiteres zur Verfügung.

### 5.1 Was sind Ihrer Meinung nach die wichtigsten Themen, die in den nächsten fünf Jahren auf EU-Ebene angegangen werden müssen, um den nachhaltigeren Verbrauch zu fördern?

Höchstens 5 Auswahlvorgänge

- Mangelnder Zugang zu erschwinglichen nachhaltigen Waren und Dienstleistungen
- Umweltauswirkungen des elektronischen Handels  
(Standardzustellungsoptionen, Option zu mieten anstatt zu kaufen usw.)
- Anstieg der Einfuhren aus Nicht-EU-Ländern aufgrund des elektronischen Geschäftsverkehrs
- Nicht nachhaltige Geschäftsmodelle, die den übermäßigen Verbrauch fördern (z. B. Ultra-Fast-Fashion, Transport einzelner Pakete)

- Komplexe oder irreführende Nachhaltigkeitsinformationen, -siegel und Umweltinformationen
- Schwierigkeiten bei der Gestaltung und Aufrechterhaltung kreislauforientierter Geschäftsmodelle
- Mangelndes Vertrauen der Verbraucher\*innen in kreislauforientierte Geschäftsmodelle (z. B. aufgrund von Bedenken hinsichtlich der Sicherheit gebrauchter oder überholter Produkte oder des Verbraucherschutzniveaus)
- Verfügbarkeit und Erschwinglichkeit von Reparaturdienstleistungen
- Sonstige

## **6. Schutz besonders schutzbedürftiger Verbraucher\*innen**

Schutzbedürftige Verbraucher\*innen stehen vor zunehmenden und speziellen Herausforderungen beim Zugang zu und der Erschwinglichkeit von wesentlichen Produkten und Dienstleistungen sowie bei der Anpassung an neue Technologien. Zwar befindet sich der Begriff der Schutzbedürftigkeit im Wandel - vor allem im digitalen Umfeld - , aber Kinder und Jugendliche, ältere Menschen und Menschen mit Behinderungen sind besonders gefährdet, z. B. im Hinblick auf Marketing, Betrug, unangemessene Inhalte sowie Risiken für die Sicherheit und psychische Gesundheit.

### **6.1 Was sind Ihrer Meinung nach die wichtigsten Themen, die in den nächsten fünf Jahren auf EU-Ebene im Hinblick auf den Schutz schutzbedürftiger Verbraucher\*innen angegangen werden müssen?**

*Höchstens 5 Auswahlvorgänge*

- Zugänglichkeit und Erschwinglichkeit grundlegender Konsumgüter und Dienstleistungen, einschließlich des Offline-Zugangs zu wesentlichen Dienstleistungen
- Unlautere Geschäftspraktiken, die auf Schwachstellen von Verbraucher\*innen abzielen
- Aggressive Marketingpraktiken, die sich an Kinder und Jugendliche richten
- Komplexität der den Verbraucher\*innen zur Verfügung gestellten Informationen (auch zu Strom- oder Telekommunikationsrechnungen) und von Rechtsbehelfsmechanismen

- Begrenzte digitale Kompetenz und begrenzter Zugang zu digitalen Diensten und Informationen
- Begrenzte Finanzkompetenz und begrenzter Zugang zu Finanzdienstleistungen
- Schwierigkeiten bei der sicheren Verwendung von Konsumgütern, z. B. neuer Technologieprodukte
- Unzureichende Verfügbarkeit von Beratungs- und Unterstützungsnetzwerken für Verbraucher\*innen
- Sonstige

## 7. Verwaltungsaufwand und Vereinfachung

Im Einklang mit den Zielen der EU im Bereich der Wettbewerbsfähigkeit prüft die Kommission derzeit mögliche Maßnahmen zur Vereinfachung von Vorschriften und zur Verringerung des Verwaltungsaufwands für Unternehmen im Bereich der Verbraucherpolitik bei gleichzeitiger Aufrechterhaltung eines hohen Verbraucherschutzniveaus.

### 7.1 Was sind Ihrer Meinung nach die wichtigsten Maßnahmen im Bereich der Verbraucherpolitik, die in den nächsten fünf Jahren auf EU-Ebene getroffen werden müssen, um den Verwaltungsaufwand für Unternehmen zu verringern?

Höchstens 5 Auswahlvorgänge

- Kohärentere, wirksamere und effizientere Durchsetzung der Verbraucherschutzvorschriften
- Verbesserung der Feedback-Mechanismen für Unternehmen, damit die Auswirkungen gesetzlicher Pflichten kontinuierlich bewertet werden können
- Effizientere und schnellere Verwaltungszusammenarbeit zwischen den Behörden der Mitgliedstaaten
- Vereinfachung bestimmter spezifischer rechtlicher Anforderungen, z. B. jener, die in der Eignungsprüfung „Digitale Fairness“ [1] ermittelt wurden
- Weitere Harmonisierung von Verbraucherschutzvorschriften
- Klarere rechtliche Leitlinien zur Erleichterung der Einhaltung der Vorschriften durch Unternehmen

- Erprobung neuer Konzepte für Anforderungen an die Verbraucherinformation, einschließlich der Nutzung digitaler Informationen
- Unterstützung des Kapazitätsaufbaus und der Rechtsberatung, um die Einhaltung der Vorschriften durch Unternehmen zu erleichtern
- Sonstige

[1] [Arbeitsunterlage der Kommissionsdienststellen SWD\(2024\) 230 zur Eignungsprüfung des EU-Verbraucherrechts in Bezug auf die digitale Fairness.](#)

## 8. Anlagen und allgemeine Kommentare

Etwaige Anlagen wie Stellungnahmen, die Sie Ihrer Antwort hinzufügen möchten, können Sie hier hochladen. Außerdem können Sie unten auch allgemeine Kommentare abgeben.

*höchstens 750 Zeichen*

Bitte laden Sie Ihre Datei(en) hoch:

Zulässiges Dateiformat: pdf,txt,doc,docx,odt,rtf

## Contact

just-b1@ec.europa.eu