

Digitale Rechte

Theoretische Grundlagen

INHALT

Inhalt.....	1
Einführung in das Dokument zu den theoretischen Grundlagen	3
1. Datenschutz	4
1.1. Einführung und Geschichte des Datenschutzrechts für Verbraucher	4
1.2. Warum ist Datenschutz für Verbraucher wichtig?	4
1.3. Wichtigste Herausforderungen in Bezug auf den Datenschutz für VerbraucherInnen	5
1.4. Kurze Übersicht über die wichtigsten Verbraucherrechte und -pflichten	5
1.5. Gesetze und Vorschriften auf EU- und nationaler Ebene	6
1.6. Rechtsprechung.....	7
1.7. Was können VerbraucherInnen bei Problemen tun?.....	7
1.8. Weitere Quellen – Merkblätter, Veröffentlichungen, Links.....	9
2. Plattformen.....	10
2.1. Einführung und Geschichte der Plattformen für Verbraucherschutzbestimmungen	10
2.2. Warum sind Plattformen für VerbraucherInnen wichtig?	11
2.3. Wichtigste Herausforderungen in Bezug auf Plattformen	11
2.4. Kurze Übersicht über die wichtigsten Verbraucherrechte und -pflichten	14
2.5. Gesetze und Vorschriften auf EU-Ebene	17
2.6. Rechtsprechung.....	19
2.7. Was können VerbraucherInnen unternehmen, wenn sie ein Problem haben?.....	19
2.8. Weitere Quellen – Merkblätter, Veröffentlichungen, Links.....	19
3. Telekommunikation.....	19
3.1. Einführung und Geschichte der Verbraucherrichtlinie für Telekommunikation.....	19
3.2. Warum ist Telekommunikation für VerbraucherInnen wichtig?	20
3.3. Wichtigste Herausforderungen bei der Telekommunikation.....	20
3.4. Kurze Übersicht über die wichtigsten Verbraucherrechte und -pflichten	23
3.5. Gesetze und Verordnungen auf EU-Ebene.....	26
3.6. Rechtsprechung.....	31
3.7. Was können VerbraucherInnen bei Problemen unternehmen?.....	31
3.8. Weitere Quellen – Merkblätter, Veröffentlichungen, Links.....	32
4. Annex – Liste der beim EU-Gerichtshof anhängigen Fälle in Bezug auf die Richtlinie über den elektronischen Geschäftsverkehr	33



Dieses Material wurde für das Projekt *Consumer PRO* erstellt, eine Initiative der Europäischen Kommission im Rahmen des Europäischen Verbraucherschutzprogramms. Die Unterstützung der Europäischen Kommission bedeutet keineswegs automatisch die Unterstützung des Inhalts, der ausschließlich die Ansichten der Autoren wiedergibt. Die Europäische Kommission kann daher nicht für die Verwendung der in diesem Inhalt enthaltenen Informationen verantwortlich gemacht werden.



EINFÜHRUNG IN DAS DOKUMENT ZU DEN THEORETISCHEN GRUNDLAGEN



Liebe LeserInnen,

dieses Dokument mit theoretischen Grundlagen ist Teil der für Consumer PRO entwickelten Schulungsmaterialien. Consumer PRO ist eine EU-Initiative, durch die Verbraucherverbände und andere Akteure im Bereich der Verbraucherrechte besser ausgestattet werden sollen, um VerbraucherInnen in ihrem jeweiligen Land zu schützen.

Dieses Dokument soll Ihnen und Ihren Teams nützliche und relevante Informationen zu digitalen Rechten geben. Der Inhalt wurde von BEUC-Strategieexperten für digitale Rechte vorbereitet. Das Dokument geht von einer europäischen Perspektive aus und soll Ihnen dabei unterstützen,

- Ihre Praktiker-Teams schnell einzuschulen;
- einschlägige Informationen einfach zu finden;
- VerbraucherInnen besser über ihre Rechte zu informieren;
- das Bewusstsein Ihrer nationalen Ministerien und Behörden im Hinblick auf digitale Rechte zu stärken.

Über Consumer PRO

Consumer PRO ist eine Initiative der Europäischen Kommission im Rahmen des europäischen Verbraucherschutzprogramms und wurde von dem Europäischen Verbraucherverband BEUC (*Bureau Européen des Unions de Consommateurs*) implementiert. Das Ziel dieser Initiative besteht darin, die Fähigkeiten europäischer Verbraucherverbände und andere Akteure im Bereich der Verbraucherrechte durch nicht-formale Ausbildung aufzubauen. In das Projekt sind die Mitgliedstaaten der Europäischen Union sowie Island und Norwegen involviert.

Für weitere Informationen senden Sie eine E-Mail an Info@consumer-pro.eu.



1. DATENSCHUTZ

1.1. Einführung und Geschichte des Datenschutzrechts für Verbraucher

In der Europäischen Union fällt der Schutz natürlicher Personen in Bezug auf die Verarbeitung personenbezogener Daten unter die Grundrechte. Artikel 8(1) der **Charta der Grundrechte der Europäischen Union** und Artikel 16(1) des **Vertrags über die Arbeitsweise der Europäischen Union** (TFEU, *Treaty of the Functioning of the European Union*) gewähren jeder Person das Recht auf den Schutz der sie betreffenden personenbezogenen Daten. Artikel 7 der Charta der Grundrechte gewährt zudem jeder Person das Recht auf Achtung ihres Privat- und Familienlebens, ihrer Wohnung und ihrer Kommunikation.

Die **Datenschutz-Grundverordnung** (DSGVO) stellt den gesetzlichen Rahmen zur Regulierung der Verarbeitung personenbezogener Daten in der EU dar. Gemäß der DSGVO haben Organisationen – sowohl öffentliche Einrichtungen als auch Unternehmen – die personenbezogenen Daten von Verbrauchern (genauer: von allen natürlichen Personen, in der Terminologie der DSGVO: „betroffene Personen“) auf transparente und angemessene Weise zu verwenden. Die DSGVO stärkt die Rechte des Einzelnen und ist für alle Organisationen maßgebend, die personenbezogene Daten von Personen in der EU verarbeiten, und zwar unabhängig davon, wo die Organisationen ansässig sind.

Die **Datenschutzrichtlinie für elektronische Kommunikation** (e-Privacy-Richtlinie), die derzeit überprüft wird und vermutlich durch eine e-Privacy-Verordnung ersetzt werden wird, schützt die Vertraulichkeit elektronischer Kommunikation und enthält außerdem spezifische Schutzvorschriften für VerbraucherInnen gegen unerwünschte Werbung, die über elektronische Kommunikationsdienste gesendet wird.

1.2. Warum ist Datenschutz für Verbraucher wichtig?

Digitale Informationstechniken und **neue Online-Dienste** sind für VerbraucherInnen zwar von Vorteil, stellen gleichzeitig aber auch eine **große Herausforderung an den Datenschutz**. Die Geschäftsmodelle, die in der digitalen Welt zurzeit dominieren, basieren auf der Rückverfolgung und Analyse aller Verbraucherbewegungen. Man spricht oft vom „gläsernen Verbraucher“. Unternehmen setzen die von ihnen erfassten Informationen zum Aufbau von Benutzerprofilen ein, die online versteigert und für verhaltensbasierte und zielgerichtete Werbung verwendet werden. Diese Profile können ebenfalls zur unterschiedlichen Behandlung von VerbraucherInnen und zur Beeinflussung ihres Verhaltens verwendet werden. Es ist wichtig zu gewährleisten, dass VerbraucherInnen weiterhin die Kontrolle über ihre personenbezogenen Daten behalten und in den Genuss innovativer digitaler Produkte und Dienstleistungen kommen können, ohne dabei auf den Schutz ihrer personenbezogenen Daten verzichten zu müssen.



1.3. Wichtigste Herausforderungen in Bezug auf den Datenschutz für VerbraucherInnen

VerbraucherInnen können meistens nicht kontrollieren, wie mit ihren Daten in der Praxis umgegangen wird. Ihre Rechte werden häufig nicht respektiert, und sie müssen bei der Verwendung digitaler Produkte und Dienstleistungen oft auf den Schutz ihrer Daten verzichten.

VerbraucherInnen werden ständig kommerziell überwacht, und ihre personenbezogenen Daten werden von unzähligen Unternehmen, von denen sie größtenteils noch nie gehört haben, verarbeitet. Datenschutzerklärungen sind ungenau, lang und schwierig zu verstehen, und VerbraucherInnen haben keine andere Wahl, als sie zu „akzeptieren“. VerbraucherInnen wird häufig die Illusion vorgespielt, sie würden die Kontrolle über ihre personenbezogenen Daten behalten. Wo um ihre Einwilligung gebeten wird, ist dies oft ein systematisches, bedeutungsloses „Abhaken“ des Auswahlfeldes.

Die Datenschutz-Grundverordnung sollte viele dieser Probleme regeln. Doch rund zweieinhalb Jahre nach Inkrafttreten der DSGVO konnten noch keine bedeutenden Änderungen in den Geschäftspraktiken festgestellt werden. Compliance mit den neuen Bestimmungen ist niedrig und deren Durchsetzung ist ebenfalls kaum gegeben. Datenschutzbehörden kommen der Bearbeitung aller eingehenden Beschwerden nicht nach, und das neue Durchsetzungsmodell, das zur Gewährleistung der kohärenten Gesetzesauslegung und -anwendung europaweit um einen Kooperations- und Konsistenzmechanismus herum aufgebaut wird, hat noch immer Startschwierigkeiten.

Ein weiteres Problem besteht darin, dass eine Reform der e-Privacy-Richtlinie, die zur Ergänzung der DSGVO und zudem die Vertraulichkeit der Kommunikation schützen sollen, seit gut einem halben Jahrzehnt aussteht und weiterhin keinerlei Einigung in Aussicht ist, obwohl das Thema regelmäßig auf den Agenden der jeweiligen EU-Ratspräsidentschaften auftaucht.

1.4. Kurze Übersicht über die wichtigsten Verbraucherrechte und -pflichten

Gemäß der DSGVO haben Organisationen – sowohl öffentliche Einrichtungen als auch Unternehmen – personenbezogene Daten von VerbraucherInnen transparent und fair zu verwenden. Die DSGVO enthält mehrere [Grundsätze zur Regelung](#) der Verwendung personenbezogener Daten:

Sie räumt VerbraucherInnen außerdem [mehrere Rechte](#) ein, anhand derer die Kontrolle über ihre personenbezogenen Daten gewährleistet werden kann. So haben VerbraucherInnen u. a. das Recht:

- auf klare und leicht verständliche Weise über die Verwendung ihrer personenbezogenen Daten informiert zu werden. Dabei muss angegeben werden, welche Daten von wem zu welchem Zweck verwendet werden;
- auf Auskunft über die Daten, die Organisationen von ihnen erfasst haben, und auf Erhalt einer Kopie dieser Daten;
- ihre Daten zu korrigieren, falls diese nicht richtig sind;
- Organisationen zum Löschen ihrer Daten zu veranlassen;

- Organisationen zu bitten, die Verwendung ihrer Daten entweder vorübergehend oder dauerhaft einzustellen;
- ihre Daten in einem allgemein gängigen Format zu erhalten, um diese an anderer Stelle zu verwenden;
- anhand ihrer personenbezogenen Daten getroffene automatisierte Entscheidungen im Einzelfall, durch die sie auf bedeutende Weise betroffen sind, anzufechten (z. B. Verweigerung eines Darlehens);
- über den Verlust oder Diebstahl ihrer Daten informiert zu werden;
- eine Beschwerde bei der jeweiligen nationalen Datenschutzbehörde einzureichen oder die Organisation gerichtlich zu verklagen.

1.5. Gesetze und Vorschriften auf EU- und nationaler Ebene

- [Charta der Grundrechte der EU](#)
- [Verordnung \(EU\) 2016/679](#) zum Schutz natürlicher Personen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten und zum freien Datenverkehr (DSGVO).
- [Richtlinie 2002/58/EC](#) über die Verarbeitung personenbezogener Daten und den Schutz der Privatsphäre in der elektronischen Kommunikation (Datenschutzrichtlinie für elektronische Kommunikation) in der geltenden Fassung
- [Leitlinien, Empfehlungen und bewährte Verfahren beim Europäischen Datenschutzausschuss \(nicht rechtlich bindend\)](#)
- [Stellungnahmen des Europäischen Datenschutzbeauftragten](#)
- [Beispiel für Verhaltensregeln: Federation of European Direct Marketing](#)

Österreichisches Datenschutzrecht

Die DSGVO gestattet den Mitgliedstaaten in begrenztem Ausmaß, eigene Regelungen zum Datenschutz zu erlassen. Nationales Datenschutzrecht findet sich in Österreich vor allem im Datenschutzgesetz (DSG). Hinzukommt Sonderdatenschutzrecht in einer Vielzahl von Materiengesetzen wie etwa dem Telekommunikationsgesetz 2003 (TKG 2003), der Gewerbeordnung 1994 (GewO) oder im Allgemeinen Sozialversicherungsgesetz (ASVG).

Eine Besonderheit in Österreich ist zudem, dass es mit § 1 DSG auch eine verfassungsrechtlich gewährleistetes Recht auf Datenschutz gibt. Dieses Grundrecht gilt parallel zur DSGVO, darf aber nicht zu Ergebnissen führen, die der DSGVO widersprechen.

Auch die österreichische Datenschutzbehörde hat bislang mehr getan als bloß über Beschwerden entschieden. So hat zB sie innerstaatliche Verordnungen zum Thema „Datenschutzfolgenabschätzung“ erlassen und eine Vielzahl Stellungnahmen zu Gesetzgebungsverfahren des österreichischen Parlaments abgegeben. Mehr Informationen finden sich auf <https://www.dsb.gv.at>.

1.6. Rechtsprechung

Für eine Sammlung mit Entscheidungen der Datenschutzbehörden und Gerichte sowie für ein DSGVO-Kommentar (noch im Aufbau): www.GDPRhub.eu

Rechtsprechung der Österreichischen Datenschutzbehörde und ihrer Vorgängerbehörde, der Datenschutzkommission: <https://www.ris.bka.gv.at/Dsk>

Auf dem offiziellen Gesetzesportal der EU: Das [EUR-lex-Verzeichnis der DSGVO](#). Sie finden hier eine Liste mit Entscheidungen des EU-Gerichtshofs und Vorabfragen, die sich auf die DSGVO beziehen. Die Liste der Entscheidungen finden Sie, wenn Sie auf „*Document information*“ klicken.

1.7. Was können VerbraucherInnen bei Problemen tun?

Wenn VerbraucherInnen der Ansicht sind, dass ihre aus der DSGVO zustehenden Rechte verletzt wurden, haben sie zwei Möglichkeiten:

- Eine Beschwerde bei der nationalen Datenschutzbehörde einreichen. Die vollständige Liste finden Sie [hier](#).
- Eine Klage gegen ein Unternehmen oder eine Organisation direkt vor Gericht einreichen.

Eine Klage und eine Beschwerde schließen sich nicht aus – es ist also grundsätzlich möglich parallel eine Klage und eine Beschwerde einzubringen. Wurde ein Sachverhalt allerdings bereits von einer Datenschutzbehörde entschieden, kann nicht verlangt werden, dass ein Gericht über denselben Sachverhalt entscheidet (und umgekehrt).

Wenn VerbraucherInnen der Meinung sind, dass die Datenschutzbehörde ihre Beschwerde nicht ordnungsgemäß bearbeitet hat, wenn sie mit dem Antwort der Datenschutzbehörde nicht einverstanden sind oder wenn sie von der Datenschutzbehörde nicht innerhalb von drei Monaten ab dem Tag, an dem sie die Beschwerde eingereicht haben, über das Ergebnis oder den Stand der Bearbeitung informiert wird, können sie die Entscheidung der Datenschutzbehörde direkt vor Gericht anfechten, bzw. vor Gericht gegen die Untätigkeit der Behörde vorgehen.

Öffentliche Einrichtungen

Österreich

Die Zuständigkeit für die Implementierung der DSGVO in Österreich obliegt in weiten Teilen dem Bundesminister für Verfassung, Reformen, Deregulierung und Justiz.

Zuständige Aufsichtsbehörde für das gesamte Bundesgebiet ist die **Datenschutzbehörde** (DSB; <https://www.dsb.gv.at>). Gegen Entscheidungen der DSB ist eine Beschwerde an das **Bundesverwaltungsgericht** möglich; gegen dessen Entscheidungen kann wiederum in bestimmten Fällen eine Revision an den **Verwaltungsgerichtshof** erfolgen.

Für Klagen in Datenschutzangelegenheiten sind die jeweiligen **Landesgerichte in Zivilrechtsachen** zuständig. Zu beachten sind die Anwaltpflicht und die Kosten für Gericht und Anwälte, die im Falle des Unterliegens drohen.

Neben der Datenschutzbehörde, Verwaltungs- und Zivilgerichten gilt es auch datenschutzrechtliche Judikatur des **Verfassungsgerichtshofs** zu beachten, die sich speziell mit § 1 DSG befasst: Der Verfassungsgerichtshof kann zB entscheiden, ob ein Bundesgesetz dem Grundrecht auf Datenschutz widerspricht und daher aufzuheben ist.

Neben den nationalen Datenschutzbehörden sollten auch folgende öffentlichen Einrichtungen in Erwägung gezogen werden:

Auf europäischer Ebene

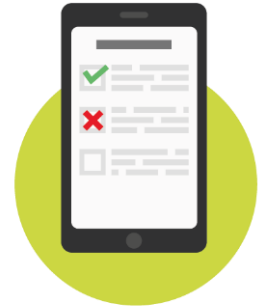
- Die mit der Gewährleistung der ordnungsgemäßen Implementierung der DSGVO seitens der Mitgliedstaaten beauftragten Europäischen Kommission, die außerdem befugt ist, bestimmte Bestimmungen der DSGVO über delegierte Rechtsakte zu „aktivieren“ (z. B. für die Erstellung standardisierter „Datenschutzsymbole“).
- Der [Europäische Datenschutzausschuss](#) (EDSA), in dem alle nationalen Datenschutzbehörden zusammengefasst sind. Seine Hauptaufgabe ist es, die konsistente Anwendung und Auslegung der DSGVO zu gewährleisten.
- Der [Europäische Datenschutzbeauftragte](#) (EDSB), der den Datenschutz seitens der EU-Institutionen überwacht und die Einrichtungen zum Datenschutz berät.

Alternative Streitbeilegung

Außergerichtliche Verfahren und andere Verfahren zur Beilegung von Rechtsstreitigkeiten zwischen Verantwortlichen und betroffenen Personen in Bezug auf die Verarbeitung personenbezogener Daten können über von Industriegremien angenommene Verhaltenskodexe eingerichtet werden (Artikel 40 DSGVO). Dies ist unbeschadet des Rechts betroffener Personen, bei ihrer Datenschutzbehörde Beschwerde einzureichen und um gerichtliche Abhilfe zu ersuchen.

1.8. Weitere Quellen – Merkblätter, Veröffentlichungen, Links

- [Website der Europäischen Kommission mit Informationen über die DSGVO](#)
- [DSGVO-Bibliothek der Europäischen Kommission – Infografiken, Merkblätter und weitere Materialien für Bürger und Unternehmen](#)
- [BEUC-Merkblatt – Was bedeutet das EU-Datenschutzgesetz für Sie?](#)
- [AccessNow – Benutzerhandbuch für Datenschutz in der EU: Ihre Rechte und deren Wahrnehmung](#)
- [Agentur der Europäischen Union für Grundrechte – europäisches Datenschutzhandbuch](#)
- Von Datenschutzbehörden auf nationaler Ebene veröffentlichte Leitfäden ([z.B. von der österreichischen DSB](#))
- Vom Europäischen Datenschutzbeauftragten (EDSB) veröffentlichte [Merkblätter](#)
- [Geschichte der GSDVO](#) und ein [Glossar](#) (EDSB)



2. PLATTFORMEN

2.1.Einführung und Geschichte der Plattformen für Verbraucherschutzbestimmungen

VerbraucherInnen erwerben immer häufiger Dienstleistungen und Produkte online, insbesondere über Plattformen.

In den ersten Jahren des E-Commerce wurden solche Käufe meistens auf Websites von Unternehmen getätigt, die auch physische Geschäfte in Einkaufsstrassen hatten. Heute ist das Kaufverhalten der Verbraucher dabei, sich vollständig zu ändern: Immer mehr Personen bestellen Dienstleistungen und Produkte über Online-Marktplätze, die von außerhalb der EU direkt an europäische Verbraucher gesendet werden.

Käufe werden nicht nur über E-Commerce-Plattformen wie Amazon Marketplace, AliExpress, wish.com oder eBay getätigt, sondern auch über Soziale Medien wie Instagram und Facebook.

2017 wurden beispielsweise ungefähr 100 Mio. verkaufte Produkte von China nach Deutschland gesendet, was 40 Mio. mehr als im Jahr 2016 ist. Gewaltige Zunahmen wurden auch in anderen europäischen Ländern verzeichnet.



Außerdem wird gleichzeitig eine Zunahme von Betrug in Bezug auf Webshops in der EU festgestellt, die von Verkäufern erstellt werden, die vorgeben, europäische Unternehmen zu sein, in Wirklichkeit aber ihrerseits Bestellungen über Plattformen in China aufgeben und diese Produkte VerbrauchernInnen für einen höheren Preis als beispielsweise auf wish.com verkaufen. Dies wurde in Dänemark und in Frankreich beobachtet¹.

Es gibt Grund zur Sorge, dass viele dieser Produkte europäischen Gesetzen und technischen Standards zum Schutz der Verbraucherrechte, von Gesundheit und der Umwelt nicht entsprechen. In der EU ansässige Hersteller und Distributoren können für die Produktsicherheit und die Einhaltung gesetzlicher Vorschriften haftbar gemacht werden, während dies häufig nicht für Hersteller möglich ist, die außerhalb der EU ansässig sind, weil Intermediäre wie beispielsweise E-Commerce-Plattformen die Verantwortung für die Einhaltung der gesetzlichen Vorschriften ablehnen.

¹<http://www.leparisien.fr/economie/consommation/achats-en-ligne-attention-aux-derives-du-dropshipping-16-01-2020-8237226.php>

2.2. Warum sind Plattformen für VerbraucherInnen wichtig?

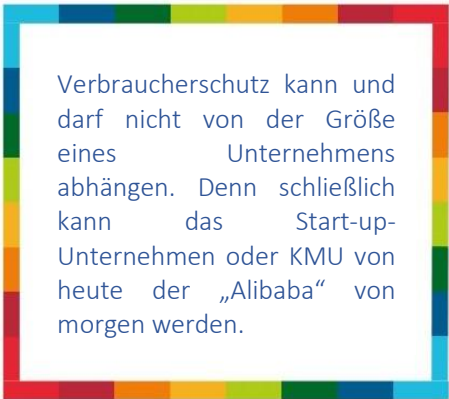
Shopping, sich mit Freunden und Familie verbinden, Erfahrungen austauschen, einen Film sehen, Musik hören, ein neues Kochrezept, Pläne fürs abendliche Ausgehen, sich in der Stadt bewegen, den Nachbarn um Hilfe bitten oder im Internet nach Informationen suchen – dies sind nur ein paar einfache Beispiele für Aktivitäten, für die Millionen von VerbraucherInnen täglich auf Plattformen zugreifen. Denn für jede einzelne dieser Aktivitäten gibt es eine oder mehrere Online-Plattformen, die diese Dienste anbieten. VerbraucherInnen haben den großen Anstieg der Plattform-Ökonomie, die mit zahlreichen Vorteilen sowie auch Herausforderungen für den Verbraucherschutz verbunden ist, gerne angenommen.

2.3. Wichtigste Herausforderungen in Bezug auf Plattformen

Zum Zeitpunkt des In-Kraft-Tretens der Richtlinie über den elektronischen Geschäftsverkehr steckten Plattformen wie Google, Amazon oder Booking.com noch in den Kinderschuhen. Viele weitere Intermediäre gab es damals noch nicht einmal. Facebook und Shopify beispielsweise wurden erst 2004 gegründet. Etsy wurde 2005 und Airbnb 2008 gegründet. Instagram, Wish und AliExpress gibt es erst seit 2010.

Im Laufe der letzten 20 Jahre haben sich die Geschäftsmodelle einiger dieser Unternehmen und anderer Unternehmen geändert. Auch die Marktmachtdynamik hat sich verändert.

Die europäische Digitalmarktlandschaft erlebt eine „Datafication“ (Übertragung von Informationen in Daten als Grundlage für digitale Geschäftsmodelle); eine Multiplikation von Plattformen; eine Ausweitung der gemeinsamen Wirtschaft²; und eine Diversifizierung von Dienstleistern in Bezug auf Funktionen, vertikale Integration und Größe. Und doch hat sich jedes einzelne Unternehmen an die Spielregeln zu halten. Verbraucherschutz kann und darf nicht von der Größe eines Unternehmens abhängen. Denn schließlich kann das Start-up-Unternehmen oder KMU von heute der „Alibaba“ von morgen werden.



Verbraucherschutz kann und darf nicht von der Größe eines Unternehmens abhängen. Denn schließlich kann das Start-up-Unternehmen oder KMU von heute der „Alibaba“ von morgen werden.

Viele Plattformen haben sich selbst neu erfunden. Einige beschränken sich nicht länger auf ihre anfängliche Rolle, Informationen zu liefern oder ein verlässlicher Intermediär zu sein (z. B. Vergleichs- oder Einstufungsplattformen wie Yelp), sondern ermöglichen auch den Abschluss von Transaktionen auf der Plattform. Durch diese Geschäftsmodelle wird die Plattform der Kategorie „Online-Marktplatz“³ zugeordnet, worauf sich Verbraucherschutzorganisationen momentan

² http://www.beuc.eu/publications/beuc-x-2016-030_gbe_collaborative_economy_beuc_position.pdf

³ Untersuchung der Verbraucherzentrale Bundesverband (VZBV), https://www.vzbv.de/sites/default/files/downloads/2020/02/12/vzbv_gutachten_verbraucherrechtliche_plattformhaftung.pdf, p. 17.

konzentrieren. Diese Art von Plattform wird in der „Sammelrichtlinie“⁴ als ein „Dienst, der es Verbrauchern durch die Verwendung von Software, einschließlich einer Website, eines Teils einer Website oder einer Anwendung, die vom oder im Namen des Gewerbetreibenden betrieben wird, ermöglicht, Fernabsatzverträge mit anderen Gewerbetreibenden oder Verbrauchern, abzuschließen“ beschrieben. Doch häufig ist die Rolle der Plattform nicht auf die Ermöglichung des Vertragsabschlusses zwischen Verkäufern und Käufern beschränkt, sondern beinhaltet auch weitere Dienste wie Zahlungsdienste, Fulfilment-Dienstleistungen, Retourenabwicklung und Reklamationsbearbeitung⁵.


Weitere Plattformen haben Mehrfachrollen angenommen. So gibt es *Hybridplattformen*, die verschiedene Vermittlerfunktionen oder vertikal integrierte Plattformen kombinieren. Letztere dienen nicht nur als zwischengeschaltete Plattformen, sondern stehen entweder direkt oder über Beteiligungsgesellschaften im Wettbewerb mit Händlern. So ist Amazon beispielsweise Verkäufer, Online-Marktplatz, Cloud-Computing-Unternehmen, Video-Austauschplattform, Herausgeber, Werbeagentur, Hersteller verbundener Geräte und AI-Unternehmen zugleich.

Verbraucherschutzverbände setzen sich für eine Anpassung des rechtlichen Rahmens ein, um diese neue Marktrealität einzubeziehen.

Spezifische Herausforderungen

Herausforderung Nr. 1. Verbreitung einer Reihe illegaler Inhalte.

Digitale Dienste machten es – teilweise – möglich, in großem Rahmen gegen Verbraucherrechte zu verstoßen. Die Werbung für und die Förderung gefährlicher, unsicherer und illegaler Produkte ist zu einer Einnahmequelle geworden. So zum Beispiel⁶:

	<p>BEUCs UK-Mitglied <i>Which?</i> hat herausgefunden, dass online verkaufte Weihnachtsbaumlichter Feuer fangen oder Verbraucher durch Stromschlag töten können⁷.</p>
---	--

⁴ Artikel 2.1(n) der Richtlinie über unlautere Geschäftspraktiken, geändert von der Richtlinie 2019/2161, <https://eur-lex.europa.eu/eli/dir/2019/2161/oj>

⁵ Untersuchung der Verbraucherzentrale Bundesverband (VZBV), https://www.vzbv.de/sites/default/files/downloads/2020/02/12/vzbv_gutachten_verbraucherrechtliche_plattformhaftung.pdf, p. 18.

⁶ Siehe Beispiele auf https://www.beuc.eu/publications/beuc-x-2019-072_new_evidence_from_beuc_member_organisations_regarding_dangerous_products_available_online.pdf

⁷ <https://www.which.co.uk/news/2019/12/these-christmas-tree-lights-bought-online-at-ebay-wish-and-aliexpress-could-catch-fire-or-electrocute-you/>

	<p>Der dänische Verbraucherverband deckte auf, dass über wish.com verkaufte Kosmetika nicht den EU-Vorschriften entsprechen.</p>
	<p>Vor kurzem haben sechs BEUC-Mitglieder herausgefunden, dass von 250 auf Online-Marktplätzen gekaufte Produkte zwei Drittel Sicherheitstests wegen Stromschlag, Feuer oder Ersticken nicht bestanden haben.⁸</p>

Herausforderung Nr. 2. Verwechslung zwischen den Aktivitäten eines Online-Marktplatzes und denen anderer Plattformen.

Die Diskussion bezüglich einer Reform der Richtlinie über den elektronischen Geschäftsverkehr konzentriert sich teilweise auf Probleme wie Hassreden, terroristischen Inhalt, urheberrechtlich geschütztes Material, Meinungsfreiheit oder Binnenmarktinteressen. Diese sind zwar wichtige Aspekte, doch darf die EU dabei nicht spezielle Verbraucherschutzprobleme aus den Augen verlieren. Es ist wichtig, dass Verbrauchern, die Produkte oder Dienstleistungen über Online-Marktplätze⁹ kaufen, voll geschützt sind.

Es ist jedoch notwendig, zwischen dem Verkauf illegaler Produkte und anderen Aktivitäten wie beispielsweise dem Posten von Kommentaren in Sozialen Medien zu unterscheiden. Während es sich im letzteren Fall deutlich um Belange der Meinungsfreiheit handelt, hat das Hauptproblem im ersteren Fall nichts mit Meinungsfreiheit zu tun, sondern bezieht sich eher auf Produktsicherheit und ist somit ein Problem des Verbraucherschutzes.

Herausforderung Nr. 3. Die Richtlinie über den elektronischen Geschäftsverkehr „soll keine Anwendung auf Dienste von Anbietern finden, die in einem Drittland niedergelassen sind“¹⁰.

Einige in Drittländern ansässige Dienstleister nutzen die territorialen Beschränkungen der Richtlinie für sich und schaffen dadurch ein ungerechtes und ungleiches Spielfeld.

⁸ <https://www.beuc.eu/publications/two-thirds-250-products-bought-online-marketplaces-fail-safety-tests-consumer-groups/html>

⁹ In der Sammelrichtlinie als „ein Dienst, der eine Software einschließlich einer Website, Teiles einer Website oder einer Anwendung verwendet, die von einem oder für einen Händler betrieben wird und über die Verbraucher Fernverträge mit anderen Händlern oder Verbrauchern abschließen können“ beschrieben. Doch häufig ist die Rolle der Plattform nicht auf die Ermöglichung des Vertragsabschlusses zwischen Verkäufern und Käufern beschränkt, sondern beinhaltet auch weitere Dienste wie Zahlungsdienste, Fulfilment-Dienstleistungen, Retourenabwicklung und Reklamationsbearbeitung.

¹⁰ Richtlinie über den elektronischen Geschäftsverkehr, Erwägungsgrund 58.

Herausforderung Nr. 4. Die Art und Weise der Regulierung der Richtlinie über den elektronischen Geschäftsverkehr Hosting-Anbieter wird von einigen Plattformen – insbesondere Online-Marktplätzen – dafür missbraucht, sich entweder vor jeglicher Verantwortlichkeit zu drücken oder eben aus Angst vor Haftung keine bedeutende Handlung zu ergreifen.

Herausforderung Nr. 5. Die aktuelle Gesetzgebung ist lückenhaft, wenn es um die Regulierung von Online-Marktplätzen geht. Der Tatsache, dass Online-Marktplätze sich durch illegale Inhalte bereichern, wird nur wenig Beachtung geschenkt.

Herausforderung Nr. 6. Die neuen Regelungen könnten für Mitgliedstaaten hinderlich sein, wenn es darum geht, Ziele im öffentlichen Interesse zu verfolgen.

Der EuGH urteilte im Fall C-390/18¹¹ beispielsweise, dass Airbnb als ein Dienstleister der Informationsgesellschaft (Art. 2.a der Richtlinie über den elektronischen Geschäftsverkehr) betrachtet werden müsse. Da Frankreich die Europäische Kommission nicht über ein Gesetz benachrichtigte, wonach Unternehmen wie Airbnb eine Berufslizenz für Immobilienmakler vorweisen können müssen, kann diese Verpflichtung Airbnb nicht auferlegt werden, da dies ein Verstoß gegen Artikel 3.4(b) der Richtlinie über den elektronischen Geschäftsverkehr bedeuten würde. Dieser Fall zeigte auf, dass die Richtlinie über den elektronischen Geschäftsverkehr es für Mitgliedstaaten schwierig macht, Gesetze und Vorschriften zum Verbraucherschutz zu verabschieden, weil der Binnenmarkt priorisiert wird. Es muss an dieser Stelle jedoch angemerkt werden, dass das Urteil wiederum nicht bedeutet, dass Mitgliedstaaten Unternehmen wie Airbnb solche Maßnahmen nicht auferlegen können. Der EuGH äußerte sich eindeutig dahingehend, dass die Benachrichtigungspflicht in der Richtlinie über den elektronischen Geschäftsverkehr nicht dazu dient, „den Erlass von Maßnahmen durch einen Mitgliedstaat zu verhindern, die in dessen Zuständigkeitsbereich fallen und möglicherweise die Dienstleistungsfreiheit beschränken, sondern dazu, einen Eingriff eines Mitgliedstaats in die grundsätzliche Zuständigkeit des Mitgliedstaats des Sitzes des betreffenden Anbieters des Dienstes der Informationsgesellschaft zu verhindern“.

Herausforderung Nr. 7. Mangel an Überwachung und Durchsetzung.

Digitale Märkte entwickeln sich mit großer Geschwindigkeit, und die zuständigen Behörden scheinen dem nicht nachzukommen. Auch verfügen sie nicht über das zum Überwachen und Angehen der Marktprobleme erforderliche Know-how und Ressourcen.

2.4. Kurze Übersicht über die wichtigsten Verbraucherrechte und -pflichten

Die **Richtlinie über den elektronischen Geschäftsverkehr** ist seit langem einer der Grundpfeiler des Internets. Die Richtlinie über den elektronischen Geschäftsverkehr etablierte das Herkunftslandprinzip, wenngleich auch mit einigen wichtigen Ausnahmen (vor allem betreffend Verbraucherverträge). Die Richtlinie etablierte auch Informationspflichten nicht nur gegenüber den

¹¹ <http://curia.europa.eu/juris/documents.jsf?num=C-390/18>

Dienstleistungsempfängern (z.B. VerbraucherInnen), sondern auch Haftungsausschlüsse und Beschränkungen für die Vermittler.

- **Artikel 1–3: Allgemeine Bestimmungen**
- **Artikel 4–15: Prinzipien**

Abschnitt 1: Niederlassung und Informationspflichten

Abschnitt 2: Kommerzielle Kommunikationen

Abschnitt 3: Online-Verträge

Abschnitt 4: Verantwortlichkeit der Vermittler

- **Artikel 16–20: Umsetzung**
- **Artikel 21–24: Schlussbestimmungen**

Wo findet man die wichtigsten Bestimmungen der Richtlinie über den elektronischen Geschäftsverkehr?

- **Hauptziel:** Binnenmarkt und Freiheit zum Anbieten von Diensten der Informationsgesellschaft (Artikel 1).
- **Weitere Ziele** umfassen „Rechtssicherheit und Verbrauchervertrauen“ (Erwägungsgrund 7), die Gewährleistung eines hohen Verbraucherschutzes und den Schutz Minderjähriger (Erwägungsgrund 10).
- **Umfang:** lässt den Verbraucherschutz aus anderen Rechtsakten unberührt (Artikel 1).
- **Definitionen** (Artikel 2).
- **Grundinformationen** für Verbraucher und andere Nutzer (Artikel 5, 6, 10).
- **Rechte beim Aufgeben von Online-Bestellungen** (Artikel 11).
- **Verantwortlichkeit der Vermittler** (Artikel 12–15). Hier lauten die wichtigsten Prinzipien:
 - Hosting-Anbieter haften nicht für den Inhalt Dritter, so lange sie, sobald sie Kenntnis davon bekommen, den illegalen Inhalt umgehend löschen oder den Zugang dazu deaktivieren (Artikel 14)
 - Verbot für Mitgliedstaaten, Anbietern eine allgemeine Überwachungspflicht aufzuerlegen (Artikel 15)
- **Verhaltenskodexe** (Artikel 16)
- **Alternative Streitbeilegungsverfahren** (Artikel 17)
- **Klagemöglichkeiten** „um eine mutmaßliche Rechtsverletzung abzustellen und zu verhindern, dass den Betroffenen weiterer Schaden entsteht“ (Artikel 18)
- **Kooperation der Mitgliedstaaten** (Artikel 19)
- **Sanktionen** (Artikel 20)

Seit der Einführung der Richtlinie über den elektronischen Geschäftsverkehr im Jahr 2000 haben sich digitale Dienste weiterentwickelt, wodurch neue Herausforderungen entstanden sind. So räumt beispielsweise das „Safe Harbour“-Prinzip einigen Plattformen einen Freiraum ein, für den sie nicht zu haften brauchen. Einige Anbieter digitaler Dienste übernehmen keine wirkliche

Verantwortung oder bieten VerbraucherInnen keine wirkliche Abhilfe an, falls etwas schief läuft. Auch haben einige freiwillige Initiativen die Umsetzung dringend erforderlicher Regulierungsmaßnahmen verzögert. Dies kann über das Gesetz über digitale Dienste erfolgen.

Consumer PRO hat auch zwei weitere Dokumente zu den Themen „Verbraucherrecht“ und „Nachhaltigkeit“ erstellt, die das vorliegende Dokument auf sinnvolle Weise ergänzen. Diese sind auf Englisch auf Nachfrage erhältlich.



2.5. Gesetze und Vorschriften auf EU-Ebene

VERORDNUNG / RICHTLINIE	ANWENDUNGSZEITPUNKT	ÜBERARBEITUNG / BEWERTUNG: ART DER MASSNAHME	FÄLLIG BIS	ANMERKUNG
Richtlinie über den elektronischen Geschäftsverkehr	17.01.2002 (Umsetzung)	Überprüfung (Art. 21)	Vor dem 17.07.2003, danach alle zwei Jahre	Uns ist seit 2012 keine formelle Bewertung bekannt. Die Branchenuntersuchung 2017 der Europäischen Kommission kann aus wettbewerbstechnischer Perspektive betrachtet interessant sein.
		Gesetz für digitale Dienste (Digital Services Act)	- März 2020: Beratung	Das Gesetz für digitale Dienste wird als Paket vorgestellt. Es wird sicherlich eine Reform der Richtlinie über den elektronischen Geschäftsverkehr und eventuell auch eine Ex-ante-Verordnung für marktdominante Plattformen beinhalten (noch zu bestätigen).
			- Ende 2020: EU-Vorschlag und Folgenbewertung	Hauptthemen für die Reform der Richtlinie über den elektronischen Geschäftsverkehr: Haftung und Verantwortlichkeit von Vermittlern, das Herkunftslandprinzip, Verfahren für Mitteilungen und Maßnahmen, Transparenzanforderungen, Durchsetzung und Koordination zwischen den Mitgliedstaaten.
Plattform-to-Business-Verordnung (P2B-Verordnung)	12.07.2020	EK-Vorgaben mit Anforderungen an Einstufungstransparenz (Art. 5)	12.07.2020 (noch zu bestätigen)	12.12.2020 – in die Vorgaben einzufließende Veranstaltung für Interessenvertreter
		EK muss zu Verhaltenskodexen anregen (Art. 17)	Kein Datum	Eine Analyse ihrer Funktionsweise wird



				Teil der Überarbeitung sein.
		EK-Prüfungsbericht (Art. 18)	13.01.2022, danach alle drei Jahre	
Sammelrichtlinie	28. November 2021 (Umsetzung) 28. Mai 2022 (Anwendung)	Artikel 7 – Umsetzung	Artikel 6 – Bericht von der Kommission und Überprüfung. Von der EK bis zum 28. Mai 2024 zu veröffentlichender Bericht, DQ für Lebensmittel- und Haustürverkaufsmaßnahmen	

2.6. Rechtsprechung

- **Bezüglich: P2B-Verordnung:** Keine Rechtsprechung, da sie erst seit dem 12. Juli 2020 anwendbar ist. Spotifys Wettbewerbsbeschwerde gegen Apple ist interessant: https://www.europarl.europa.eu/doceo/document/E-9-2019-002996_EN.html
- **Bezüglich: Sammelrichtlinie:** Noch keine Gerichtsentscheidungen, da sie erst ab dem 28. Mai 2022 anwendbar ist. Informationen zu Gerichtsentscheidungen zu anderen Verbraucherrechtsinstrumenten finden Sie im Dokument zu den theoretischen Grundlagen zum Verbraucherrecht.
- **Bezüglich: Richtlinie über den elektronischen Geschäftsverkehr:** für eine Liste von Gerichtsentscheidungen: siehe Annex

2.7. Was können VerbraucherInnen unternehmen, wenn sie ein Problem haben?

- Sich direkt an den Verkäufer bzw. an die Plattform wenden (dieser Schritt ist nicht verpflichtend).
- Alternative Streitbeilegung ist möglich (dieser Schritt ist nicht verpflichtend).
- Zuständige Behörden des Mitgliedstaats: Ist je nach Land und Thema unterschiedlich.

Streitbeilegung und Rechtsdurchsetzung in Österreich

- Internet Ombudsstelle (<https://www.ombudsstelle.at/>) – freiwillig
- Schlichtung für Verbrauchergeschäfte (www.verbraucherschlichtung.at) – freiwillig

Für gerichtliche Klagen: Abhängig vom Streitwert das örtlich zuständige Bezirks- oder Landesgericht

2.8. Weitere Quellen – Merkblätter, Veröffentlichungen, Links

- Präsentation der Europäischen Kommission zu den mit der Richtlinie über den elektronischen Geschäftsverkehr verfolgten Instrumenten und Zielen (siehe [hier](#))
- Stellungnahme des BEUC-Verbands „Gewährleistung des Verbraucherschutzes in der Plattformwirtschaft“ ([hier](#))
- Stellungnahme des BEUC-Verbands „Gemeinsame Wirtschaft“ ([hier](#))
- Stellungnahme des BEUC-Verbands „Gesetz für digitale Dienste“ ([hier](#))

3. TELEKOMMUNIKATION

3.1. Einführung und Geschichte der Verbraucherrichtlinie für Telekommunikation

Telekommunikationsmärkte bilden nach wie vor einen bedeutenden Problembereich für alle europäischen VerbraucherInnen, da die allgemeine Zufriedenheit mit

Telekommunikationsdiensten weiterhin sehr niedrig ist. Die EU-Regeln wurden vor kurzem mit dem Europäischen Code für Elektronische Kommunikation (EECC) und der Richtlinie des Gremiums Europäischer Regulierungsstellen für Elektronische Kommunikation (GEREK) aktualisiert. Diese Reform trägt stark zu einem verbesserten Verbraucherschutz bei, wenn sie von den Mitgliedstaaten ordnungsgemäß implementiert und umgesetzt wird. Die GEREK-Vorgaben sind ein wichtiges Instrument zur konsistenten Auslegung der Regeln.

3.2. Warum ist Telekommunikation für VerbraucherInnen wichtig?

In unserer immer stärker verbundenen Welt verbringen VerbraucherInnen immer mehr Zeit online; sie geben Geld aus, verbinden sich mit anderen und führen ein digitales Leben. Der Zugang zu einem erschwinglichen und qualitativ hochwertigen Internetanschluss und Kommunikationstechnologien sind zu einer Grundvoraussetzung für alle VerbraucherInnen geworden, um an der digitalen Gesellschaft teilzunehmen.

3.3. Wichtigste Herausforderungen bei der Telekommunikation

Telekommunikationsmärkte sind für VerbraucherInnen bislang noch sehr schwierig, und es gibt nach wie vor eine sehr hohe Anzahl an Beschwerden. Dies wurde vom Verbraucherbarometer (2018) der Europäischen Kommission und anhand der von Verbraucherverbänden erhaltenen Verbraucherbeschwerden aufgezeigt.

- Das [Verbraucherbarometer](#) 2018 der Europäischen Kommission stellte „anhaltende Probleme in Telekommunikationsmärkten“ fest. „Die hohe Anzahl an Problemen stellt bei weitem den größten Schwachpunkt in dieser Branche dar.“ „Der Anteil an Verbrauchern, die in diesen Märkten Probleme melden (durchschnittlich 16,9 %), ist der größte unter allen befragten Dienstleistungsmärkten, vor allem für Internetdienste (20,3 %). Dies führt zur höchsten allgemeinen Verbraucherschädigung aller Branchen“ (freie Übersetzung). Mit anderen Worten, Telekommunikationsmärkte sorgen für den höchsten Anteil an Verbraucherschäden in allen Branchen.
- Die Europäische Kommission verfügt sogar über einen Marktleistungsanzeiger, der die Leistung eines Marktes nach Meinung der Verbraucher angibt. So hat die Europäische Kommission festgestellt, dass „alle sechs Markt-Cluster, die bis 2015 miteinander verglichen wurden, eine Verbesserung des durchschnittlichen Marktleistungsindikators aufzeigen, außer für den Markt-Cluster Telekommunikation, der eine leichte Abnahme aufweist“ (siehe [hier](#) Seite 9, freie Übersetzung).

Zu spezifischen Schwierigkeiten zählen insbesondere:



- Hohe Preise und Unterschiede zwischen den einzelnen Ländern

In einer von der Europäischen Kommission durchgeführten Untersuchung zu den Einzelhandelspreisen von Angeboten für mobiles Breitband wurde festgestellt, dass einige Länder trotz des Preisrückgangs immer noch teuer sind, vor allem Ungarn, Portugal, Zypern, die Tschechische Republik, Griechenland und die Slowakei.

- Fehlender Wettbewerb in allen Ländern

Der niederländische Verbraucherverband beschwert sich über das Duopol zweier Betreiber, nämlich KPN und VodafoneZiggo. Diese Betreiber haben jeweils ihr eigenes Netz und sind im Festnetz- und Mobilnetzmarkt aktiv. Jedes Jahr gibt es Preiserhöhungen.

Für weitere Informationen siehe¹²:

<https://www.consumentenbond.nl/alles-in-1>

<https://www.consumentenbond.nl/mobiel-abonnement>

<https://www.consumentenbond.nl/alles-in-1/prijsverhoging-bij-de-provider>

<https://www.consumentenbond.nl/alles-in-1/content-strijd>

<https://www.consumentenbond.nl/nieuws/2018/openstellen-netwerk-vodafoneziggo-goed-nieuws-voor-consumenten>

- Missbräuchliche Vertragsklauseln

Für weitere Informationen siehe:

<https://www.euroconsumatori.eu/articolo/1246-iliad-predisporre-modifiche-richieste>

<https://www.euroconsumatori.eu/articolo/1224-iliad-aeci-invia-esposti-antitrust-agcom-privacy>

<https://www.euroconsumatori.eu/assets/admin/docs/6TRYvqSHAe-ILIAD%20-%20ESPOSTO.pdf>

<https://www.euroconsumatori.eu/articolo/1246-iliad-predisporre-modifiche-richieste>

- Irreführende und unlautere Geschäftspraktiken

Beispielsweise Werbung für „kostenlose“ Smartphones, die in Wirklichkeit aber nicht kostenlos sind: <https://www.consumentenbond.nl/nieuws/2019/telecomaanbieders-schikken-in-zaak-over-gratis-mobieltjes>

- Verbergen wesentlicher Vertragsbedingungen im rechtlichen Vertragsjargon

- Missbräuchliche einseitige Änderung von Vertragsbedingungen

¹² Die hier enthaltenen Links sind eine Auswahl von Artikeln europäischer Verbraucherverbände und sind daher in der jeweiligen Landessprache verfasst. Mit einem Übersetzungstool können Sie diesen Artikeln weitere Informationen entnehmen.

<https://www.deco.proteste.pt/casa-energia/tarifarios-tv-net-telefone/noticias/operadoras-podem-ter-ganho-50-milhoes-de-euros-com-subida-ilegal-de-preco>

- Aktivierung unerwünschter Dienstleistungen

SMS-generierte Abonnements für verschiedene Sorten unerwünschter Dienstleistungen, die als „kostenlos“ angeboten worden sind.

- Missbräuchlicher Abschluss von Verträgen mit schutzbedürftigen Verbrauchern (z. B. ältere Personen).

- Providerwechsel

Wie die Verbraucherzentrale Bundesverband (VZBV) hervorhebt, „[i]n 2015 registrierten die zuständige deutsche Aufsichtsbehörde und die Bundesnetzagentur ungefähr 178.000 Verbraucheranfragen und -beschwerden zu Telekommunikationsproblemen, von denen sich ungefähr die Hälfte auf einen Providerwechsel bezog“ (siehe Bundesnetzagentur: Jahresbericht 2015, 2016 (freie Übersetzung) https://www.vzbv.de/sites/default/files/downloads/2017/04/25/17-03-28_vzbv_short_position_paper_eecc_en_final.pdf)

- Service-Unterbrechungen

- Servicequalität

<https://www.quechoisir.org/dossier-qualite-du-reseau-t499/>

- Digitale Kluft insbesondere zwischen ländlichen und städtischen Bereichen. Einige Haushalte sind überhaupt nicht an das Internet angeschlossen.

<https://www.clubic.com/connexion-internet/actualite-852316-fracture-numerique-qualite-connexions-ufc-choisir-etat-lieux-internet-fixe-france.html>

- Verstöße gegen die Netzneutralität

https://www.beuc.eu/publications/beuc-x-2019-075_berecs_public_consultation_on_its_draft_updated_net_neutrality_guidelines.pdf

- Unerwünschte Nachrichten

https://www.beuc.eu/publications/beuc-x-2017-059_proposal_for_a_regulation_on_privacy_and_electronic_communications_e-privacy.pdf (Seite 12–13)



- Mangelndes Bewusstsein über die Verbraucherrechte (z.B. <https://www.econsumer.eu/>) oder mangelnde Bereitschaft, sich bei Defekten oder Fehlern zu beschweren: <https://www.ocu.org/consumo-familia/derechos-consumidor/noticias/reclamaciones-consumo>
- Durchsetzung, z.B. gegen Angebote zum Nulltarif <https://epicenter.works/document/1522>

3.4. Kurze Übersicht über die wichtigsten Verbraucherrechte und -pflichten

1. Europäischer Code für Elektronische Kommunikation (EECC-Richtlinie)

Erweiterung der EU-Verbraucherrechte und der Verpflichtungen von Providern elektronischer Kommunikation (einschl. Over-the-Top-Providern):

- Liste mit einer Zusammenfassung der wichtigsten neuen Vorteile für VerbraucherInnen:
 - Anrufe und SMS innerhalb der EU: seit dem 15. Mai 2019 kosten Intra-EU-Anrufe maximal 19 Cent/Min. und SMS maximal 6 Cent/SMS.
 - Die Universaldienstverpflichtung konzentriert sich jetzt auf den Zugang zu Breitbandinternet. Alle VerbraucherInnen, auch wirtschaftlich schwache VerbraucherInnen, sollen einen erschwinglichen Zugang zum Internet mit ordentlicher Qualität haben.
 - Die Informations- und Transparenzanforderungen wurden aktualisiert und enthalten jetzt einige unserer Ergänzungen einschließlich Daten als Gegenleistung.
 - VerbraucherInnen erhalten damit stärkere Rechte beim Abschluss eines Vertrags.
 - VerbraucherInnen werden auch beim Abschluss gebündelter Verträge geschützt.
 - Telekommunikationsbetreiber müssen VerbraucherInnen für unangemessene Verzögerungen bei Übertragung und Wechsel sowie im Falle von versäumten Kundendienst- und Installationsterminen entschädigen.
 - Alle digitalen Kommunikationsdienste (einschließlich Online-Apps) müssen das Prinzip der Kommunikationssicherheit einhalten.

Die schlimmsten Deregulierungsszenarien in dem Marktregulierungssystem wurden abgewendet. Die nationalen Regulierungsbehörden werden weiterhin ausreichend Befugnisse haben, um den Wettbewerb in der Branche durchzusetzen, auch bei Oligopolsituationen.

2. Wichtigste Artikel zum Verbraucherschutz: Artikel 99–116 EECC

- [Muster-Vertragszusammenfassung](#)

„Die erforderlichen Informationen sollten direkt in der Vertragszusammenfassung enthalten sein und nicht durch einen Verweis auf andere Informationsquellen erwähnt werden.“

Klarstellungen, dass Mitgliedstaaten ihre nationalen Gesetzesbestimmungen in Bezug auf Aspekte, die nicht von Artikel 102 EECC gedeckt werden, beibehalten oder einführen können (z. B. Sprache, Art der Bereitstellung der Vorlage, Verkaufsförderung, enge Überwachung und Durchsetzung usw.).

3. Netzneutralität

Seit Mai 2016 gilt in Europa, dass der gesamte Internetverkehr auf gleiche Weise behandelt werden muss.

Dieses Prinzip der „Netzneutralität“ bedeutet, dass Internetprovider den Zugang auf bestimmte Anwendungen oder Dienste nicht mehr verlangsamen, sperren oder anderweitig diskriminieren dürfen.

Art. 3.3 der Verordnung 2015/2020 (Netzneutralität) gewährleistet Netzneutralität:

„Anbieter von Internetzugangsdiensten behandeln den gesamten Verkehr bei der Erbringung von Internetzugangsdiensten gleich, ohne Diskriminierung, Beschränkung oder Störung sowie unabhängig von Sender und Empfänger, den abgerufenen oder verbreiteten Inhalten, den genutzten oder bereitgestellten Anwendungen oder Diensten oder den verwendeten Endgeräten.“

4. Roaming

Seit 2017 Aufhebung von Roaming-Gebühren mit Ausnahmen.

- Die Standardregel lautet, dass VerbraucherInnen in der Lage sein müssen, bei Reisen innerhalb der EU ihre einheimischen Mobilfunktarife ohne Zusatzgebühren verwenden zu können. Das heißt, dass VerbraucherInnen in einem anderen EU-Land grundsätzlich dieselbe Anzahl an Minuten, SMS und Gigabytes an Datenverkehr verwenden können. In einigen Fällen gibt es Ausnahmen. Mobilfunkanbieter haben die Möglichkeit (sind jedoch nicht verpflichtet), Vorschriften für eine angemessene Verwendung („Fair-Use“) an ihre Verträge zu koppeln. Mit diesen Fair-Use-Vorschriften soll die Art und Weise, auf die VerbraucherInnen ihre einheimischen Mobilfunktarife bei Reisen mit dem RLAH-System (Roam Like at Home) verwenden können, festgelegt werden.
- Die Europäische Kommission bestätigte in ihrem Prüfungsbericht im November 2019, dass sich Roaming-Bestimmungen sowohl für den Einzelhandel als auch für den Großhandel als ein Erfolg erwiesen haben. Die Europäische Kommission hat

festgestellt, dass „die Abschaffung von Roaming-Gebühren gegenüber dem Vorjahr“ zu einer

- 10x höheren Benutzung mobiler Daten beim Reisen in der EU
- 12x höheren Benutzung während der Urlaubszeit
- 3x größerem Volumen an Telefonanrufen geführt hat.¹³
- „In dem Bericht wird die Schlussfolgerung getroffen, dass sich die Wettbewerbsdynamiken im Roaming-Markt in der nahen Zukunft wahrscheinlich nicht ändern werden, was bedeutet, dass die aktuelle Verordnung für den Einzelhandel und Großhandel immer noch notwendig ist. Die derzeitigen Roaming-Bestimmungen sollen somit auch in den kommenden Jahren angewendet werden, um zu gewährleisten, dass die EU-BürgerInnen das Roaming ohne Zusatzgebühren innerhalb der EU verwenden können. Die Roaming-Bestimmung ist jetzt noch bis Juni 2020 in Kraft“, fügte die Europäische Kommission hinzu (freie Übersetzung)¹⁴.

5. Kommunikation innerhalb der EU

Die Kosten für Anrufe in ein anderes EU-Land wurden seit dem 15. Mai 2019 von der EU auf maximal 19 Cent und für SMS auf maximal 6 Cent festgelegt.

FAQ: <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/international-calls-within-eu>

¹³ Siehe <https://twitter.com/DSMeu/status/1200380171678879744> (freie Übersetzung)

¹⁴ Siehe <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/commission-report-review-roaming-market>

3.5. Gesetze und Verordnungen auf EU-Ebene

VERORDNUNG / RICHTLINIE	ANWENDUNGSZEITPUNKT	ÜBERARBEITUNG / BEWERTUNG: ART DER MASSNAHME		FÄLLIG BIS	ANMERKUNG		
TELEKOMMUNIKATION							
GEREK- Verordnung	20.12.2018	Höchstpreise laut Intra-EU-Kommunikation (Art. 50 = Art. 5a, Verordnung 2015/2120; Erwägungsgründe 42–52)	Die Europäische Zentralbank hat die Preisobergrenzen in anderen Währungen als dem Euro zu überprüfen	15. Mai 2020 (danach jährlich)	15.05.2019 Gültigkeit und 14.05.2024 Ablauf	Die Europäische Zentralbank wird dabei die am 15. Januar, 15. Februar und 15. März desselben Jahres veröffentlichten Referenzwechselkurse verwenden.	
			Aktualisierung der GEREK-Vorgaben zu Intra-EU-Kommunikation vom 06.03.2019	Plenarversammlung 3/2020 (30.09.2020–02.10.2020)			
			GEREKS erste Intra-EU-Kommunikation Benchmarkbericht	Plenarversammlung 3/2020 (30.09.2020–02.10.2020)		Unterliegt öffentlicher Anhörung	
		GEREK hat ein Informations- und Kommunikationssystem aufzustellen (Art. 41)			21.06.2020		
		Auswertungsbericht der Europäischen Kommission (Art. 48) – Veränderungs- oder Widerrufsvorschläge möglich.			21.12.2023 (danach alle fünf Jahre)		Muss weiter darin hinarbeiten, dass nationale Preise = Intra-EU-Preise. Gewährleistet zumindest die Kontinuität der Maßnahmen und der Preisuntergrenzen.
Europäischer Code für elektronische	21.12.2020 (Umsetzung)	Die Mitgliedstaaten haben die Kommission über Maßnahmen mit einer höheren/niedrigen Schutzstufe für Endnutzer zu informieren (Art. 101)		21.12.2019		Es gibt Ausnahmen zu Art. 101 (maximale Harmonisierung).	

Kommunikation (EECC)¹⁵	Frist für die Anwendung verschiedener Schutzmaßnahmen (Art. 101)		21.12.2021	
	EU-Umsetzungsgesetz für Vertragsvorlage (Art. 102)		21.12.2019	Angenommen
	GEREK-Vorgaben zum Netzabschlusspunkt (Art. 61)		21.06.2020	Beratung bis 21.11.2019.
	GEREK-Vorgaben zu Servicequalitätsindikatoren (Art. Art. 104)		21.06.2020	
	GEREK-Bericht zum Universaldienst – Bewährte Methoden der Mitgliedstaaten für angemessenen Breitbandzugang (Art. 84)		21.06.2020	Regelmäßig zu aktualisierender Bericht, „um die technologischen Fortschritte und Änderungen in den Benutzungsmustern der Verbraucher aufzuzeigen“.
	GEREK-Vorgaben zu sehr leistungsfähigen Netzwerken (Art. 76, 82, 61(3) und Art. 80)		21.12.2020; Aktualisierung am 31.12.2025	
	Die nationalen Regulierungsbehörden müssen die EU über Verträge über Universaldienstverpflichtungen informieren (Art. 121)		21.12.2020	Alle Änderungen werden unverzüglich mitgeteilt.
	Delegierte Rechtsakte (Art. 117)	EU-Bericht zur Befugnisübertragung	Neun Monate vor dem 10.12.2023	Die Befugnisübertragung kann jederzeit vom Europäischen Parlament oder dem Europäische Rat widerrufen werden.
		Frist für die Übertragung	19.12.2023	
		Delegierter Rechtsakt zu EU-Abbruchraten (Art. 75)	31.12.2020	EU-Beratungsergebnisse; GEREK-Benchmarkbericht in Plenarversammlung 2 (10.–12. Juni 2020); GEREK-Input in Plenarversammlung 3 (30.09.–02.10.2020)

¹⁵ Hinweis: Der EECC ersetzt vier EU-Richtlinien ([den Rahmenrichtlinie](#), [Zugangsrichtlinie](#), [Genehmigungsrichtlinie](#) und [Universaldienstrichtlinie](#)).

		Delegierter Rechtsakt zum Ändern von Anlage V, VI, IX, X und XI (Art. 116)		19.12.2023	
		Die EU „kann“ Durchführungsakte unter Berücksichtigung von ENISA-Stellungnahmen zu den von Anbietern zu treffenden Sicherheitsmaßnahmen erlassen. Diese <i>„werden so weit wie möglich auf europäische und internationale Normen gestützt und hindern die Mitgliedstaaten nicht daran, zusätzliche Anforderungen festzulegen“</i> . (Art. 40, Erwägungsgrund 316)		Kein Datum	
		GEREK-Überlegung zu einer spezifischen Überprüfung der Endbenutzerrechte (Art. 123)		21.12.2021, danach alle drei Jahre	Wichtig Nach GEREKs Stellungnahme kann die EU einen Gesetzesvorschlag einreichen (Art. 123(2), kein Datum).
		Überprüfungsverfahren (Art. 122)	EU-Bericht zu der Funktionsweise der Richtlinie.	21.12.2025, danach alle fünf Jahre	Gesetzesvorschlag möglich. Die EU hat GEREKs Stellungnahme zu berücksichtigen.
			EU-Bericht zum Umfang des Universaldienstes.	21.12.2025, danach alle fünf Jahre	
			GEREK-Stellungnahme zu der nationalen Implementierung, Funktionsweise der allgemeinen Autorisierung und Auswirkung auf den Binnenmarkt.	21.12.2021, danach alle drei Jahre	
Verordnung (EU) 531/2012 (Roaming-Bestimmung, Neufassung)	01.07.2012 (Inkrafttreten) – 30.06.2022	Verordnung 2015/2120 (RLAH)	GEREK-Vorgaben für Großhandel und Einzelhandel	27.03.2017	- EC Zwischenbericht (12.12.2018) - GEREK-Stellungnahme zu der Funktionsweise von Roaming-Bestimmungen (13.06.2019)
			Prüfungsklausel	30.04.2019, danach alle vier Jahre	- EU-Prüfbericht zu den Fair-Use-

	(Ablauf)			(Art. 9)		Vorschriften und der Nachhaltigkeitsausnahmeregelung (26.06.2019) - erster vollständiger EU-Prüfbericht auf Einzelhandels- und Großhandelsebene (29.11.2019)
		Verordnung 2017/920 (Roaming für Großabnehmer)		EU-Bericht zu Preisobergrenzen im Großhandel	15.12.2019, danach alle zwei Jahre	
		EU-Durchführungsbestimmung 2016/2286 (Ausnahmeregelungen, Fair-Use-Vorschriften)			6/2019	
		Jährliche EU-Durchführungsbestimmung zur Festlegung des gewichteten Durchschnitts von Mobilabbruchraten für empfangene Anrufe			02.01.2019 (Inkrafttreten)	
		Überprüfung (Art. 19)	Zwischenbericht			
Vollständiger Bericht (Einzelhandel und Großhandel) – GEREK muss von der EU um Beratung gebeten werden, und GEREK hat regelmäßig zu berichten				Bis zum 15.12.2019, danach alle zwei Jahre		
Verordnung 2015/2120 (Netzneutralität)	30.04.2016	GEREK-Vorgaben für Netzneutralität, muss 2020 aktualisiert werden.			Plenarversammlung 2 (10.–12.06.2020)	BEUCs Antwort auf die Beratung 2019.
5G-Empfehlung	26.03.2019	Bericht der Mitgliedstaaten zu der EU-koordinierten Risikobewertung von 5G-Netzwerksicherheit			09.10.2019	
		Schlussfolgerungen des Europäischen Rates zu 5G			03.12.2019	
		NIS Cooperation Group – Toolbox zum Mäßigen von Maßnahmen gegen die auf nationaler und EU-Ebene festgestellten Cyber-Sicherheitsrisiken.			31.12.2019	

		Bewertung der Mitgliedstaaten – in Zusammenarbeit mit der EU – bezüglich der Auswirkungen der Empfehlung, um festzustellen, ob weitere Aktionen erforderlich sind.	01.10.2020	Bei dieser Bewertung ist das Ergebnis der koordinierten europäischen Risikobewertung und der Wirksamkeit der Maßnahmen zu berücksichtigen.
--	--	--	------------	--



3.6. Rechtsprechung

- **EECC:** noch keine Rechtsprechung. Die Frist für die Umsetzung war der 21. Dezember 2020. Daher lohnt es sich, Entscheidungen zu den vorherigen Richtlinien zu überprüfen.
- **GEREK-Verordnung:** Telefónica und die Deutsche Telekom haben die Fälle [T-161/19](#) und [T-162/19 eingereicht](#), in denen eine Aufhebung von Art. 50 der GEREK-Verordnung gefordert wird (d. h. die Aufhebung der Preisobergrenzen für Intra-EU-Kommunikation). Das Gericht nahm die Fälle mangels Klagebefugnis nicht an. Siehe die Beschlüsse des Gerichts:
 - a. <http://curia.europa.eu/juris/document/document.jsf?text=&docid=222645&pageIndex=0&doclang=en&mode=lst&dir=&occ=first&part=1&cid=3195961>
 - b. <http://curia.europa.eu/juris/document/document.jsf?text=&docid=222642&pageIndex=0&doclang=en&mode=lst&dir=&occ=first&part=1&cid=3196047>
- **Netzneutralität:**
 - a. Der EuGH hat in den verbundenen Rechtssachen [C-807/18 und C-39/19 entscheiden, dass sogenannte „Nulltarife“ mit Art. 3.2 und Art. 3.3 der Verordnung über offenes Internet unvereinbar sind](#)).
 - b. Es gibt Entscheidungen verschiedener nationale Regulierungsbehörden und Gerichte. Erkundigen Sie sich in Ihrem jeweiligen Land.
- **Roaming-Bestimmungen:** siehe z.B. [http://curia.europa.eu/juris/celex.jsf?celex=62008CJ0058&lang1=en&type=TXT&ancre=https://en.wikipedia.org/wiki/R_\(Vodafone_Ltd\)_v_Secretary_of_State_for_Business_Enterprise_and_Regulatory_Reform](http://curia.europa.eu/juris/celex.jsf?celex=62008CJ0058&lang1=en&type=TXT&ancre=https://en.wikipedia.org/wiki/R_(Vodafone_Ltd)_v_Secretary_of_State_for_Business_Enterprise_and_Regulatory_Reform)

3.7. Was können VerbraucherInnen bei Problemen unternehmen¹⁶?

- **Direkt an den Anbieter wenden.** In dem Vertrag und in der Vertragszusammenfassung muss eine Kontaktstelle genannt werden (Artikel 102 EECC).
- **Verbraucherverbände** können zwischen dem Verbraucher und dem Anbieter vermitteln. Dies ist sehr praktisch, wenn Sie in sich in einem komplizierten System wie z. B. in Spanien befinden:
<http://noclamesreclama.org/seccion/telecomunicaciones/como-reclamar>
- **Außergerichtliche Streitbeilegung** (Artikel 25 EECC): Die Mitgliedstaaten sind verpflichtet, eine zuständige Behörde, eine nationale Regulierungsbehörde oder ein unabhängiges Gremium für alternative Streitbeilegung für Rechte der Endnutzer zu ernennen. Siehe auch das Telekommunikationsgesetz / das EECC-Umsetzungsgesetz

¹⁶ Beschwerdeverfahren variieren je nach Land. Einige Verbraucherverbände sind sogar einem Gremium für alternative Streitbeilegung angeschlossen (z. B. in Kroatien und Dänemark).

des Mitgliedstaats. Siehe auch

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.home2.show&lng=EN>

- **Gerichte anrufen**

3.8. Weitere Quellen – Merkblätter, Veröffentlichungen, Links

- BEUC-Materialien: <https://www.beuc.eu/digital-rights/telecoms-single-market>
- Die GEREK-Dokumente enthalten nützliche Daten und Vorgaben zur Auslegung der Gesetze und zur Gewährleistung einer konsistenten Anwendung und Umsetzung der Gesetze:
https://berec.europa.eu/eng/document_register/welcome/
- Zum Roaming: <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/end-roaming-charges-how-europeans-have-been-using-mobile-communications-while-travelling>
- Zu Preisobergrenzen bei Intra-EU-Kommunikation:
<https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/intra-eu-communications>
<https://www.youtube.com/watch?v=WCSkZNZ6Q9E&feature=youtu.be>
- Zur Netzneutralität: <https://www.youtube.com/watch?v=UVWCaS3B9L4> (Burger Kings Werbung, in der Netzneutralität anhand von Whoppers erklärt wird)
https://www.beuc.eu/publications/beuc-x-2019-075_berecs_public_consultation_on_its_draft_updated_net_neutrality_guidelines.pdf
- Siehe die Telekommunikationsbereiche unserer Mitglieder. z. B. OCUs Tool für einen Angebotsvergleich:
<https://www.ocu.org/tecnologia/telefono/calculadora/ahorrador-telefonico/?landingpage>

4. ANNEX – LISTE DER BEIM EU-GERICHTSHOF ANHÄNGIGEN FÄLLE IN BEZUG AUF DIE RICHTLINIE ÜBER DEN ELEKTRONISCHEN GESCHÄFTSVERKEHR

Stets aktuelle Liste [hier](#) verfügbar.

- Ausgelegt von [62006CA0275](#)
- Ausgelegt von [62006CJ0275](#)
- Artikel 5.1 PT C) ausgelegt von [62007CA0298](#)
- A05P1LC ausgelegt von [62007CJ0298](#)
- ausgelegt von [62007CO0557](#)
- Artikel 14 ausgelegt von [62008CA0236](#)
- A14 ausgelegt von [62008CJ0236](#)
- Artikel 14 Auslegung angefordert von [62008CN0236](#)
- Artikel 14 Auslegung angefordert von [62008CN0237](#)
- Artikel 14 Auslegung angefordert von [62008CN0238](#)
- ausgelegt von [62009CA0108](#)
- ausgelegt von [62009CJ0108](#)
- A14P1 ausgelegt von [62009CJ0324](#)
- A14P1LB ausgelegt von [62009CJ0324](#)
- A03 ausgelegt von [62009CJ0509](#)
- A03P4 ausgelegt von [62009CJ0509](#)
- Auslegung angefordert von [62009CN0108](#)
- Artikel 12 Auslegung angefordert von [62009CN0323](#)
- Artikel 12,1 Auslegung angefordert von [62009CN0323](#)
- Artikel 13 Auslegung angefordert von [62009CN0323](#)
- Artikel 13,1 Auslegung angefordert von [62009CN0323](#)
- Artikel 14 Auslegung angefordert von [62009CN0323](#)
- Artikel 14,1 Auslegung angefordert von [62009CN0323](#)
- Artikel 14,1 Auslegung angefordert von [62009CN0324](#)
- Artikel 3,1 Auslegung angefordert von [62009CN0509](#)
- ausgelegt von [62010CJ0070](#)
- A03P1 ausgelegt von [62010CJ0292](#)
- A03P2 ausgelegt von [62010CJ0292](#)
- ausgelegt von [62010CJ0360](#)
- Auslegung angefordert von [62010CN0070](#)
- Auslegung angefordert von [62010CN0360](#)
- A02LA ausgelegt von [62013CJ0291](#)
- A12 ausgelegt von [62013CJ0291](#)
- A13 ausgelegt von [62013CJ0291](#)
- A14 ausgelegt von [62013CJ0291](#)
- Artikel 02 Auslegung angefordert von [62013CN0291](#)
- Artikel 12 Auslegung angefordert von [62013CN0291](#)
- Artikel 13 Auslegung angefordert von [62013CN0291](#)
- Artikel 14 Auslegung angefordert von [62013CN0291](#)
- A02LA ausgelegt von [62014CJ0484](#)
- A02LB ausgelegt von [62014CJ0484](#)
- A12P1 ausgelegt von [62014CJ0484](#)
- A12P3 ausgelegt von [62014CJ0484](#)
- A14P1LB ausgelegt von [62014CJ0484](#)
- Artikel 12.1 Auslegung angefordert von [62014CN0484](#)
- Artikel 2B Auslegung angefordert von [62014CN0484](#)
- ausgelegt von [62015CJ0339](#)
- ausgelegt von [62015CJ0434](#)
- Vorabfrage eingereicht von [62015CN0339](#)
- Artikel 2(a) Vorabfrage eingereicht von [62015CN0339](#)
- Vorabfrage eingereicht von [62015CN0434](#)
- Artikel 3.2 Vorabfrage eingereicht von [62015CN0434](#)
- Artikel 3.4 Vorabfrage eingereicht von [62015CN0434](#)
- Vorabfrage eingereicht von [62016CN0265](#)

- Artikel 12 Vorabfrage eingereicht von [62017CN0521](#)
- Artikel 13 Vorabfrage eingereicht von [62017CN0521](#)
- Artikel 14 Vorabfrage eingereicht von [62017CN0521](#)
- A15P1 ausgelegt von [62018CJ0018](#)
- A02LA ausgelegt von [62018CJ0390](#)
- A03P4LB ausgelegt von [62018CJ0390](#)
- Artikel 14.1(a) Vorabfrage eingereicht von [62018CN0018](#)
- Artikel 15.1 Vorabfrage eingereicht von [62018CN0018](#)
- Artikel 8 Vorabfrage eingereicht von [62018CN0296](#)
- Artikel 3 Vorabfrage eingereicht von [62018CN0390](#)
- Vorabfrage eingereicht von [62018CN0512](#)
- Artikel 3 Vorabfrage eingereicht von [62018CN0649](#)
- Artikel 14.1 Vorabfrage eingereicht von [62018CN0682](#)
- Artikel 14.1 Vorabfrage eingereicht von [62018CN0683](#)
- A08 ausgelegt von [62018CO0296](#)
- Vorabfrage eingereicht von [62019CN0062](#)
- Artikel 2(a) Vorabfrage eingereicht von [62019CN0062](#)
- Artikel 3.2 Vorabfrage eingereicht von [62019CN0062](#)
- Artikel 3.4 Vorabfrage eingereicht von [62019CN0062](#)
- Artikel 4 Vorabfrage eingereicht von [62019CN0062](#)
- Artikel 14.1 Vorabfrage eingereicht von [62019CN0442](#)
- Artikel 14.3 Vorabfrage eingereicht von [62019CN0442](#)
- Artikel 15.1 Vorabfrage eingereicht von [62019CN0442](#)
- Artikel 13.2 Vorabfrage eingereicht von [62019CN0500](#)
- Artikel 14.3 Vorabfrage eingereicht von [62019CN0500](#)
- Artikel 12 Vorabfrage eingereicht von [62019CN0500](#)
- Artikel 12.3 Vorabfrage eingereicht von [62019CN0500](#)
- Artikel 13 Vorabfrage eingereicht von [62019CN0500](#)
- Artikel 14 Vorabfrage eingereicht von [62019CN0500](#)
- Artikel 14.1 Vorabfrage eingereicht von [62019CN0500](#)
- Vorabfrage eingereicht von [62019CN0723](#)



This document has been produced under a service contract with the European Commission. The content of it represents the views of the author only and is his/her sole responsibility. The European Commission does not accept any responsibility for use that may be made of the information it contains.