**ADR-Änderungs-Richtlinie**

**Zusammenstellung der Vorschläge der Kommission und des IMCO-Ausschusses**

* Luftverkehrsunternehmen sollen verpflichtet sein, an der Verbraucherstreitbeilegung teil­zunehmen.
* Es wird klargestellt, dass die Mitgliedstaaten eine Teilnahmepflicht auch für andere Wirt­schaftsbereiche anordnen können.
* Die Zuständigkeit der Streitbeilegungsstellen soll auf bestimmte nichtvertragliche Ansprü­che erweitert werden.
* ADR-Stellen sollen auch für Streitigkeiten mit Unternehmern außerhalb der EU zuständig sein.
* Auch Selbständigen und Kleinunternehmern soll der Zugang zur Verbraucherstreitbeilegung eröffnet werden.
* ADR-Stellen sollen die Online-Einreichung von Anträgen und digitale Verfahren anbieten; bei automatisierten Verfahren sollen die Verbraucher aber die Überprüfung durch eine neutrale natürliche Person verlangen können.
* Verfahren gegen einen bestimmten Unternehmer sollen mit Zustimmung des Verbrauchers verbunden werden können.
* Die bisherige Verpflichtung der Unternehmer, den Verbraucher bei Nichtbeilegung seiner Beschwerde über die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle und seine Bereitschaft zur Teilnahme an einem dortigen Verfahren zu informieren, soll entfallen.\*
* Unternehmer sollen verpflichtet sein, der ADR-Stelle innerhalb von 20 Arbeitstagen mitzutei­len, ob sie mit der Teilnahme an einem vorgeschlagenen Verfahren einverstanden sind oder nicht (Ausschuss: 15, in Ausnahmefällen max. 20 Arbeitstage). Für die Nichtbefolgung sollen wirksame, verhältnismäßige und abschreckende Sanktionen vorgesehen werden.
* Das Personal von Verbraucherschlichtungsstellen soll verstärkt auf einschlägigen Rechtsge­bieten, bei Bedarf auch im internationalen Recht, geschult werden.
* Falls von Verbrauchern eine Schutzgebühr erhoben wird, soll diese bei Beilegung der Strei­tigkeit von den nationalen Behörden zu erstatten sein.
* Verbrauchern soll auf Wunsch auch die Möglichkeit zu einer persönlichen Zusammenkunft geboten werden.
* Unternehmer sollen künftig verpflichtet sein, dem Verbraucher eine schriftliche Erklärung zu geben, wenn sie einer Schlichtungsempfehlung nicht folgen.
* Unternehmer, die sich verpflichten oder verpflichtet sind, an der Verbraucherstreitbeilegung teilzunehmen, müssen nicht nur auf ihrer Webseite und in ihren AGB, sondern auch auf ihren Rechnungen über die zuständige Stelle informieren.
* Unternehmer sollen über eine E-Mail-Adresse auch für Zwecke der außergerichtlichen Streit­beilegung erreichbar sein.
* Verbraucher sollen grenzüberschreitende ADR-Verfahren in der Sprache ihres Wohnsitzlan­des führen können.
* Jeder Mitgliedstaat soll eine ADR-Kontaktstelle errichten, die Verbrauchern und Unterneh­mern bei grenzüberschreitenden Streitigkeiten Unterstützung beim Zugang zu den für sie zuständigen ADR-Stellen bietet. Diese Funktion kann den ADR-Kontaktstellen auch für inner­staatliche Streitigkeiten eingeräumt werden.
* Die Kontaktstelle soll von einer Verbraucherschutzorganisation betrieben und angemessen ausgestattet werden, bei Bedarf auch Übersetzungsdienste leisten.
* Die Mitteilung unfairer Praktiken an staatliche Aufsichtsstellen und deren Kontrollbefugnisse sollen verbessert werden.
* Die Kommission hat ein benutzerfreundliches interaktives digitales Instrument einzurichten, welches neben allgemeinen Informationen über den Rechtsschutz für Verbraucher und Links zu den Webseiten der Schlichtungsstelle auch die Vermittlung an die zuständigen Stel­len bietet.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\* Ob der IMCO-Ausschuss dem widersprochen hat, ist unklar. Seine Stellungnahme, die das Parlament übernommen hat, sieht nur eine Änderung von Abs. 2 und einen neuen Absatz 2a vor, sagt aber nichts zur Streichung von Abs. 3.