**Jährliche Veranstaltung zu Digitalem Konsum**

**Donnerstag 25. November 2021**

**BERICHT**

**Die Welt sieht zu: Europa und die Zukunft der Gerechtigkeit und des Verbraucherschutzes Online**

***Zusammenfassung***

*Bei dieser von der Europäischen Kommission getragenen Online-Konferenz wurde diskutiert, wie gewährleistet werden kann, dass online wie offline der gleiche EU-Verbraucherschutz greift. Der EU-Kommissar für Justiz, Didier Reynders, sagte zur Eröffnung: „Die EU braucht ein neues Arsenal für das digitale Zeitalter.“ Vertreterinnen und Vertreter von Verbrauchergruppen, der Industrie, Online-Unternehmen, Universitäten, der Regierung und der Europäischen Kommission teilten ihre Erfahrungen mit den aktuellen Regelungen, sowohl bindend als auch freiwillig, die Auswirkungen auf Verbraucherinnen und Verbraucher und den elektronischen Geschäftsverkehr in Europa haben. Die Gespräche teilten sich auf zwei Foren auf. Im ersten Forum ging es um die Angemessenheit der EU-Verbraucherschutzrechte in einer Onlinewelt. Es wurden die Vorteile digitaler Dienstleistungen, insbesondere während der Pandemie, und eine Reihe von Kompetenzen, die bereits für den Verbraucherschutz online verfügbar sind, besprochen. Doch im Forum wurden auch mögliche Mängel des vorhandenen rechtlichen Rahmens angesprochen, insbesondere hinsichtlich der Bewältigung aufkommender Bedenken über unlautere Praktiken wie Dark Patterns. Der Schwerpunkt des zweiten Forums lag darauf, wie die freiwillige Verpflichtungserklärung für mehr Produktsicherheit die Sicherheit von online in Europa verkauften Produkten seit 2018 erhöht hat. Die Meinungen zum Wert der Erklärung waren gespalten, einige Redenden bezeichneten sie als guten Anfangspunkt für strengere Gesetze, andere meinten, sie hätte gefährliche Produkte nicht vom Markt ferngehalten. Im Laufe der Konferenz wurde häufig die Ansicht geäußert, dass genau wie die Erklärung die Bemühungen der EU zur Förderung des Verbraucherschutzes online vermutlich weltweit Maßnahmen inspirieren werden.*

**Eröffnungsrede von Didier Reynders, EU-Kommissar für Justiz**

„Wir sprechen über eine sich rasant entwickelnde Umgebung“, sagte Didier Reynders, EU-Kommissar für Justiz. „Viele Fragen sind noch immer offen.“

In seiner Eröffnungsrede zur ersten Jährlichen Veranstaltung zu Digitalem Konsum forderte Reynders sein Publikum auf, darüber nachzudenken, wie die EU das Paket vorhandener Gesetze und Richtlinien zum Verbraucherschutz ausbauen kann, um es an den schnell wachsenden Markt für elektronischen Geschäftsverkehr anzupassen. „Wie können wir sicherstellen, dass die digitale Umgebung sicher und gerecht für Verbraucherinnen und Verbraucher ist“, sagte er am 25. November 2021.

„Die EU braucht ein neues Arsenal für das digitale Zeitalter“, meinte der Kommissar. „Sind wir beim elektronischen Geschäftsverkehr verletzlicher?“, fragte der Kommissar. „Müssen wir ‚gefährdete‘ Verbrauchergruppen neu definieren, wenn es um elektronischen Geschäftsverkehr geht?“

Vor diesem Hintergrund schlug die Kommission im Dezember 2020 zwei neue Gesetze vor, um die Regelungen zu digitalen Dienstleistungen in der EU zu aktualisieren. Diese waren das Gesetz über digitale Dienste und das Gesetz über digitale Märkte, erinnert er das Publikum. Zusätzlich schlug die Kommission im April 2021 ein neues Paket an Regelungen und Richtlinien für einen europäischen Ansatz für künstliche Intelligenz vor. Darüber hinaus schlug die Kommission 2021 eine überarbeitete Richtlinie für Konsumtivkredite und eine Verordnung über die allgemeine Produktsicherheit vor.

Reynders lobte freiwillige Maßnahmen in der EU, um die verbindlichen Gesetze zu ergänzen, wie etwa die Verpflichtungserklärung für mehr Produktsicherheit 2018 zur Entfernung gefährlicher für Verbrauchende bestimmte Non-Food-Erzeugnisse von Online-Marktplätzen. Er sagte, dass diese freiwilligen Initiativen auch beim Verbraucherschutz helfen können und eventuell ausgeweitet werden könnten, um Probleme wie irreführende Behauptungen zum Umweltschutz oder andere unlautere Praktiken zu bekämpfen.

„Wie gut ist die Online-Umgebung für digitale Verbraucherinnen und Verbraucher geeignet?“, fragte Reynders.

**Forum 1: Diskussion zu digitaler Gerechtigkeit – ist das EU-Verbraucherschutzrecht ausreichend?**

**Nils Behrndt, amtierender stellvertretender Generaldirektor der GD JUST der Europäischen Kommission,** eröffnete die erste Sitzung der digitalen Verbraucherkonferenz mit dem Versprechen, dass diese Veranstaltung jetzt tatsächlich jährlich stattfinden wird. „Das kann ich Ihnen versprechen“, sagte er.

Der elektronische Geschäftsverkehr und die Digitalisierung seien enorm wichtig für Verbraucherinnen und Verbraucher und bringen bedeutende Innovationen mit sich, sagte Behrndt. Während der Coronavirus-Pandemie hätten „unsere Kinder ohne digitale Instrumente nicht zu Schule gehen können, wir hätte nicht arbeiten können, und in einigen Fällen hätten wir nicht die benötigten Lebensmittel kaufen können“, sagte er. „Gleichzeitig birgt die Digitalisierung große Herausforderungen“, fügte er hinzu. „Unsere europäische Vision zeigt eine florierende digitale Wirtschaft, die zentrale EU-Werte wie den Verbraucherschutz wahrt.“

Die Vorschlagspakete zu digitalen Dienstleistungen und künstlicher Intelligenz, die bereits von Kommissar Reynders erwähnt wurden, führen eine Entwicklung der Kommission fort, sich an neue Märkte, in diesem Fall digitale Dienstleistungen und den elektronischen Geschäftsverkehr, anzupassen. „Reicht dies für eine EU-Vision: Sicherzustellen, dass Verbraucherinnen und Verbraucher online und offline den gleichen Schutz genießen?“, fragte Behrndt.

„Wir wollen jetzt eine umfassende Reflexion des aktuellen Stands und der möglichen Ausbaumöglichkeiten beginnen“, sagte er. „An diesem Punkt ist es enorm wichtig, nicht einig zu sein. Dann können wir über die nächsten Monate weiter nachhaken und Schlussfolgerungen ziehen.“

Die Sprecherinnen und Sprecher der Veranstaltung äußerten deutliche Standpunkte zum Ansatz der EU, die Online-Aktivitäten von Verbraucherinnen und Verbrauchern zu regulieren, und brachten sich bereitwillig ein.

„In einem digitalen Umfeld profitiert die EU-Verbraucherschaft nicht von einem hohen Niveau an Verbraucherschutz“, sagte **Ursula Pachl,stellvertretende Generaldirektorin des BEUC.**

Pachl sagte im Namen des BEUC, dem Europäischen Verbraucherverband in Brüssel: „Wir glauben nicht, dass der Wandel des digitalen Umfelds in die richtige Richtung verläuft.“ Insbesondere erwähnte sie eine „große Machtverschiebung hin zu den Unternehmen“, die online Verbraucherdaten ausnutzen können. „Wir befinden uns an einem Punkt, an dem diese Machtverschiebung schwere Herausforderungen mit sich bringt“, sagte die stellvertretende Generaldirektorin. Neben der einfachen „Beeinflussung der Verbrauchenden, Entscheidungen zu treffen, die sie sonst nicht treffen würden“, und der „abschreckenden Wirkung des Wissens, konstant beobachtet zu werden“, meinte sie, dass die Verwertung von Daten online die Gesellschaft als Ganzes betrifft.

Falschmeldungen und Wahlmanipulation sind nur zwei Möglichkeiten, wie die Behandlung digitaler Verbraucherdaten sich nach ihrer Aussage negativ auf die Gesellschaft auswirkt. „Der Verbraucherschutz und der Schutz der Demokratie sind eng miteinander verbunden“, warnte Pachl das Publikum. „Wir müssen den gesellschaftlichen und mentalen Schaden von Online-Manipulation betrachten“, sagte sie. „Ergibt es überhaupt Sinn, von gefährdeten Verbrauchergruppen zu sprechen? Sind diese nicht die Norm? Verbrauchende sind in gewisser Weise dauerhaft wehrlos gegen diese Praktiken.“

Vor allem dürfen wir ihrer Meinung nach nie die Bedeutung von Gesetzen zum Verbraucherschutz für den Verbraucherschutz online wie offline vergessen. Richtlinien seien hilfreich, meinte sie, doch der Verbraucherschutz beruhe vor allem auf Gesetzgebung. „Wir dürfen nicht in eine Situation geraten, in der wir uns nicht mehr auf das Verbraucherschutzrecht als Sicherheitsnetz verlassen können.“

**Blanca Rodriguez-Galindo, stellvertretende Generaldirektorin der GD Justiz und Verbraucher der Europäischen Kommission,** stimmte zu, dass wir im digitalen Umfeld „alle zu einem gewissen Grad gefährdet sind“.

Doch sie meinte auch, dass „wir den Richtlinien eine Chance geben müssen“. Dabei bezog sie sich auf die kommenden Richtlinien der Kommission zum Verbraucherschutz, welche erklären, wie die aktuellen Gesetze auf neue digitale Praktiken angewandt werden können. Sie erklärte: „Gesetzgebung ist keine Überholspur. Wenn wir einen Bedarf an Gesetzgebung sehen, werden wir schnellstmöglich handeln.“ Selbst ohne strenge Gesetze „sind Verbraucherinnen und Verbraucher nicht schutzlos. Die existierenden Regeln decken viele Praktiken ab“, sagte sie.

Als Kommission „schätzen wir Praktiken ein. Wir versuchen zu bestimmen, wie weit verbreitet Praktiken sind und wie viel Einfluss sie auf die Verbraucherschaft haben.“ Aktuell führt die Kommission nach ihrer Aussage eine Studie zu „Dark Patterns“ durch. Das sind Tricks, die online eingesetzt werden, damit Verbraucherinnen und Verbraucher aus Versehen Dinge kaufen oder abonnieren. Der Ergebnisse sollen im Frühling 2022 vorliegen.

Auch im Bereich der Werbeanzeigen müsse darüber gesprochen werden, ob die für gedruckte Medien geltenden Regelungen online funktionieren, sagte sie. „Ich sage nicht, dass es eine Gesetzeslücke gibt“, sagte Rodriguez-Galindo. „Ich sage nur, dass wir einschätzen müssen, ob es eine Gesetzeslücke gibt, und ob in diesem Fall neue Gesetze notwendig sind.“

***Catalina Goanta, Assistenzprofessorin an der rechtswissenschaftlichen Fakultät der Universität Maastricht,*** ist der Meinung, dass EU-Gesetze wie die Richtlinie über unlautere Geschäftspraktiken „andere Zuständigkeitsbereiche inspirieren können“.Doch wir „müssen uns fragen, was denn diese unlauteren Praktiken sind, von denen wir sprechen“.

„Wir stehen vor einer Entscheidung. Die sozialen Medien sind nicht mehr nur ein Ort für Urlaubsfotos.“

Außerdem sagte sie, dass man sich daran erinnern muss, dass „Geschäftsmodelle sich schnell verändern. Es ist sehr wichtig, Generalklauseln einzuführen, beispielsweise zu unlauteren Vertragsbedingungen.“ Das bedeute, dass Maßnahmen für einen sich wandelnden Verbrauchermarkt nicht nur unabhängig von Modellen, sondern auch unabhängig von Praktiken sein müssen, sagte die Professorin. Die Produktplatzierung und „boomendes“ Beeinflussungsmarketing seien zentrale Bereiche, die hinsichtlich digitaler Verbrauchender Aufmerksamkeit bekommen, sagte sie.

Doch es sei wichtig, nicht jedwede Onlinewerbung als schädlich zu betrachten, warnte **Léon Mölenberg, leitender Politikberater bei Ecommerce Europe.** „Während der Pandemie versuchten zum Beispiel lokale Geschäfte, lokale Kundschaft online zu erreichen. Natürlich wollten sie ihre Werbung personalisieren.“ Es gebe einen Unterschied zwischen „Verführung“ und „Irreführung“, erklärte er.

Mölenberg fuhr fort: „Wir als Industrie machen insgesamt keinen großen Unterschied zwischen online und offline. Verbraucherinnen und Verbraucher sollten in beiden Fällen geschützt werden und müssen auch jeweils frei sein.“ Gleichzeitig „sind wir alle Verbraucherinnen und Verbraucher. Wir entscheiden nicht rational. Wir entscheiden emotional.“ Er lud Verbraucherverbände ein, „genau zu definieren, wo ein Anstoß und Anreiz erlaubt ist und wo dies zum Missbrauch online wird.“

Es könnte möglich sein, die Verbraucherschaft „durch Aufklärung über ihre Rechte“ zu ermächtigen, sagte er. „Sie zu erinnern, warum wir diese Verbraucherschutzrechte haben. Die wurden nicht nur eingeführt, um Unternehmen zu nerven.“

„Das Prinzip der Unlauterkeit ändert sich online nicht“, erklärte er. „Wir müssen uns an eine neue Situation anpassen und ungewollte Muster bekämpfen.“

Doch für **Dries Cuijpers** von der **niederländischen Verbraucher- und Marktbehörde** „verwenden Online-Unternehmen zunehmend Verbraucherdaten, psychologische Erkenntnisse und KI, um Marketingpraktiken zu erstellen. Das Ausmaß, indem Verbrauchende gezielt anvisiert werden können, ist absolut beispiellos.“

Er zweifelte auch an, dass es helfen würde, Verbraucherinnen und Verbraucher über ihre Rechte aufzuklären. Beim Online-Verkauf „geht es nur darum, Reaktionen hervorzurufen“, sagte Cuijpers. „Jeglicher Erklärungsversuch ist zum Scheitern verurteilt. Ich bin mir unsicher, ob es eine sinnvolle Verwendung von Steuergeldern ist, wenn Regierungen die Verbraucherschaft aufklären, obwohl das gar nicht funktioniert.“

Seiner Meinung nach gibt es viele Möglichkeiten, vorhandene Gesetze auf das Online-Umfeld anzuwenden und so zu einem angemessenen Verbraucherschutzniveau zu gelangen, obwohl das nicht alles ist, das getan werden kann. „Ich stimme zu, dass die Klarstellung der Normen notwendig ist“, sagte er. „Und es gibt Praktiken, die vielleicht verboten werden sollten, wie gefälschte Bewertungen oder Falschaussagen zum Warenvorrat.“

Er sagte, dass die Richtlinien der niederländischen Verbraucher- und Marktbehörde als unabhängigem Steuerorgan für Verbrauchende und Unternehmen sehr wirksam waren, weil sie sich viel mit Unternehmen austauschten. „Egal ob sie uns zustimmen, sie schätzen es, dass wir zumindest für Klarheit sorgen.“

**Forum 2 – Von der Verpflichtungserklärung für mehr Produktsicherheit zur Verpflichtungserklärung für Verbraucherschutzrecht**

„Verbraucherinnen und Verbraucher wollen sichere Produkte. So einfach ist das.“ Diese Aussage von **Els Bruggeman** von **Test Achats** und **Euroconsumers** verdiente es, das zweite Forum des Tages zu eröffnen. Sie fuhr fort: „Ganz offen steht ihnen das zu. Das ist ein Grundrecht.“

Leider entspricht die Realität nicht immer diesen Erwartungen. In einer koordinierten Analyse von 250 unterschiedlichen Produkten, von USB-Ladegeräten bis zu Kinderspielzeug, in verschiedenen EU-Ländern stellten sich 2 von 3 Produkten als unsicher heraus. „Das ist unfassbar“, sagte Bruggeman. „Und es ist sehr bedauerlich. Wenn wir im Online-Verkauf das Vertrauen der Verbraucherinnen und Verbraucher verlieren, sind wir verloren.“

Deshalb „sind wir der Meinung, es sei an der Zeit, einen wirklich stabilen rechtlichen Rahmen aufzubauen“, sagte sie. „Die Menschen müssen auch sicherstellen, dass Produkte sicher sind, bevor sie sie ins Netz stellen. Die Rolle des elektronischen Geschäftsverkehrs ändert sich jeden Tag. Sie hat sich in den letzten Jahren enorm gewandelt. Sie können nicht mehr sagen, dass sie nur Vermittler sind.“

**Catherine Van Reet** von **Toy Industries of Europe** konzentrierte sich auf eine von Bruggeman erwähnte Produktart und stimmte zu, dass Verbraucherinnen und Verbraucher „sich noch immer einem großen Risiko aussetzen, wenn sie Spielzeug aus einem Drittland online erwerben“. Im Hinblick auf Spielzeug und die Sicherheit von Kindern „glauben wir wirklich nicht, dass die Verpflichtungserklärung für mehr Produktsicherheit einen großen Unterschied gemacht hat“, sagte sie. Das liege vor allem daran, dass die Leistungskennzahlen in der Erklärung „irreführend“ sind, erklärte sie. „Der Erfolg wird nicht hinsichtlich Verbrauchersicherheit gemessen. Nur daran, wie schnell Probleme erkannt und behoben werden.“

Sie sagte, 2020 seien der Kommission über die Erklärung 601 Spielzeuge gemeldet worden. „Selbst wenn wir sie alle sofort entfernen, wie viele [gefährliche] Spielzeuge werden wohl noch angeboten? Welchen Prozentsatz treffen die Leistungskennzahlen?“ Sie glaubt auch, dass viele der als gefährlich eingestuften Spielzeugprodukte schnell wieder auf dem Markt landeten. „Die Sicherheit von Kindern ist ein ernstes Thema“, sagte Van Reet. Toy Industries of Europe fühle sich nur dann mit einem freiwilligen Ansatz wie der Erklärung als Ergänzung der Gesetzgebung wohl, wenn „es sehr solide rechtliche Anforderungen gibt“, sagte sie. „Aktuell wissen wir nicht, wie der rechtliche Rahmen aussehen wird.“

Der nächste Sprecher war **Raphaël Chauvelot-Rattier** von der **Generaldirektion für Wettbewerbspolitik, Verbraucherangelegenheiten und Betrugskontrolle (DGCCRF)** der französischen Regierung.„Seit 2017 sind die jährlichen Ergebnisse alles andere als zufriedenstellend“, sagte er bezüglich der nationalen Produktkontrollen. „Etwa 60 Prozent der geprüften Produkte entsprechen nicht den EU-Sicherheitsregeln“, warnte er. „Knapp 30 Prozent sind sogar gefährlich.“

Damit eine freiwillige Verpflichtung wie die Erklärung erfolgreich ist, „muss man ins Detail gehen“, sagte Chauvelot-Rattier. „Häufig mangelt es an Klarheit, was genau erwartet wird.“ Deshalb arbeiten die französischen Behörden „dieses Jahr sehr intensiv am Gesetz über digitale Dienste, hinsichtlich Online-Plattformen, und an Problemen mit elektronischem Geschäftsverkehr im Allgemeinen. Die Erklärung sollte eine Möglichkeit sein, mehr als nur die rechtlichen Verpflichtungen einzuhalten. Ich verstehe nicht, warum wir sie online nicht viel mehr als Instrument einsetzen, um gefährliche Produkte zu entfernen.“

„Wir müssen uns darauf konzentrieren zu verhindern, dass gefährliche Produkte online angeboten werden“, sagte Chauvelot-Rattier. „Die Vorschriften im EU-Recht gelten für Verkäufer. Die größte Herausforderung ist, dass Online-Marktplätze nicht die Verkäufer von allen Produkten auf ihrer Webseite sind. Wenn die Marktplätze sich vermehrt einsetzen, wollen wir nicht, dass die Verkäufer dies nicht tun.“

**Pinuccia Contino, Leiterin des Referats für Produktsicherheit** der **GD JUST der Europäischen Kommission,** schloss die Gesprächsrunde mit dem positiven Ausblick, dass die Gespräche des Nachmittags helfen würden, eine sicherere Online-Umgebung für Verbraucherinnen und Verbraucher zu schaffen. „Wir versuchen, gemeinsam gute Lösungen zu finden“, sagte sie. „Wir nehmen das Gesetz wie es ist und versuchen herauszufinden, über welche weiteren Schritte wir uns einig werden können.“

Doch sie forderte die Teilnehmenden und das Publikum auf, die Erklärung nicht einfach abzutun. „Stellen Sie sich vor, es gäbe diese Erklärung nicht“, sagte sie. „Keiner hier im Publikum könnte sagen, dass das besser wäre.“ Die EU-Erklärung war außerdem „die erste weltweit. Australien folgte dem Beispiel, dann Südkorea. Die OECD empfiehlt ihren Mitgliedern jetzt, einem ähnlichen Ansatz wie der Erklärung zu folgen.“

„Wenden wir dieses Projekt zum Guten für alle. Wir glauben, dass dies das Gesetz ergänzen kann. Wir haben nie behauptet, dass sie das Gesetz ersetzen soll, und werden das auch nicht tun. Wir suchen Bereiche, in denen wir noch weiter gehen können.“

„Die Welt sieht uns zu“, meinte Contino abschließend. „Unser Handeln setzt ein Beispiel.“