



Europäische  
Kommission



# NEUE VERBRAUCHERAGENDA

## MAßNAHMEN ZUM SCHUTZ DER EUROPÄISCHEN VERBRAUCHER/INNEN 2020-2025

Informationsblatt, November 2020  
#NewConsumerAgenda

*In den letzten fünf Jahrzehnten hat die Europäische Union solide Strategien und Vorschriften eingeführt, die ein sehr hohes Schutzniveau und starke Rechte für die Verbraucher/innen gewährleisten. Aufbauend auf diesen Errungenschaften wird in der neuen Verbraucheragenda dargelegt, wie diese Rechte im Interesse des Schutzes und der Mündigkeit der Verbraucher/innen unter den derzeitigen Pandemiebedingungen sowie in den kommenden Jahren gestärkt werden sollen.*



Die Verbraucherausgaben machen 54 % des BIP der EU aus.

## Wie wird sich die neue Verbraucheragenda auf die Verbraucher/innen in der EU auswirken?

Die neue Verbraucheragenda zielt darauf ab, den Bedürfnissen der Verbraucher/innen während und nach der COVID-19-Pandemie gerecht zu werden. Sie enthält eine langfristige Vision bis 2025 und sieht konkrete Maßnahmen in fünf Schwerpunktbereichen vor, um die Verbraucher/innen zu schützen und sie in die Lage zu versetzen, eine aktive Rolle beim grünen und digitalen Wandel zu spielen.

## Verbraucherrechte nach der COVID-19-Pandemie

Die Europäische Kommission wird sich mit den wichtigsten Sorgen der Verbraucher/innen infolge der Pandemie befassen, indem sie

- ✓ die Verbraucherrechte im Reisesektor weiterhin verteidigt,
- ✓ die längerfristigen Auswirkungen der COVID-19-Pandemie auf das Konsumverhalten der Europäer/innen untersucht,
- ✓ Betrug am Verbraucher, unlautere Vermarktungspraktiken und sonstigen Betrug weiter bekämpft.

# Die fünf Schwerpunktbereiche der neuen Verbraucheragenda



## 1. GRÜNER WANDEL

### Aktive Teilhabe mündiger Verbraucher/innen

Die Verbraucher/innen sind bereit, mehr für Produkte mit längerer Lebensdauer zu bezahlen. Wenn Verbraucher bessere Informationen über die Haltbarkeit von Produkten erhalten, können sich die Verkaufszahlen bei besonders langlebigen Marken nahezu verdreifachen.



Bessere Informationen für die Verbraucher/innen über die ökologischen Nachhaltigkeitsmerkmale von Produkten, beispielsweise über ihre Haltbarkeit oder Reparierbarkeit



Schutz der Verbraucher vor bestimmten Praktiken wie Grünfärberei oder vorzeitige Obsoleszenz und Gewährleistung des Zugangs zu verlässlichen Informationen



Förderung der Zusagen von Unternehmen für nachhaltige Verbrauchsmaßnahmen, die über die rechtlichen Verpflichtungen hinausgehen



Reparatur von Produkten und Förderung des Kaufs nachhaltigerer kreislauforientierter Produkte → Überprüfung der [Richtlinie über den Warenhandel](#) nach 2022



## 2. DIGITALER WANDEL

### Schutz der Verbraucher/innen online wie auch offline

Im Vergleich zu 2009 hat sich der Anteil der Online-Käufer von 32 % auf 60 % nahezu verdoppelt.



Stärkung des Verbraucherschutzes im Zusammenhang mit der Digitalisierung von Finanzdienstleistungen für Privatkunden → Überprüfung der [Verbraucherkreditrichtlinie](#) und der [Richtlinie über den Fernabsatz von Finanzdienstleistungen](#)



Bewältigung neuer Herausforderungen für die Produktsicherheit, die durch neue Technologien und Onlinehandel entstehen → Überprüfung der [Richtlinie über die allgemeine Produktsicherheit](#)



Gewährleistung des Verbraucherschutzes und Schutz der Grundrechte in Bezug auf künstliche Intelligenz → Vorschlag für einen horizontalen Rechtsakt, in dem die Anforderungen an künstliche Intelligenz festgelegt werden



Bekämpfung von Online-Geschäftspraktiken, bei denen Verbraucherrechte missachtet werden → Aktualisierung der Leitfäden zur [Richtlinie über unlautere Geschäftspraktiken](#) und zur [Richtlinie über Verbraucherrechte](#), sowie Prüfung, ob zusätzliche Rechtsvorschriften oder andere Maßnahmen erforderlich sind



### 3. WIRKSAME DURCHSETZUNG UND WIRKSAMER RECHTSSCHUTZ

#### Garantierte uneingeschränkte Rechte für alle Verbraucher/innen

Die Kommission wird die Mitgliedstaaten bei der Umsetzung [kürzlich aktualisierter Verbraucherschutzvorschriften](#) unterstützen, die die Verbraucherrechte stärken sowie für mehr digitale Fairness, strengere Sanktionen und einen wirksamen Mechanismus für Kollektivklagen bei Massenschadensereignissen sorgen werden.



Koordinierung und Unterstützung der Durchsetzungsmaßnahmen des Netzes für die Zusammenarbeit im Verbraucherschutz (CPC) zur Bekämpfung illegaler Praktiken



Unterstützung der Behörden durch Bereitstellung gemeinsamer und innovativer elektronischer Instrumente für Online-Ermittlungen



Bewertung des Instrumentariums, das den Behörden zur Bekämpfung von gegen das EU-Verbraucherrecht verstoßenden Praktiken zur Verfügung steht → Evaluierung der [Verordnung über die Zusammenarbeit im Verbraucherschutz](#)

### 4. SCHUTZBEDÜRFTIGKEIT DER VERBRAUCHER/INNEN

#### Stärkung des Verbraucherbewusstseins unter Berücksichtigung der Bedürfnisse verschiedener Verbrauchergruppen

Unterstützung von Verbraucherinnen und Verbrauchern, die aufgrund spezifischer Informationsbedürfnisse schutzbedürftiger sind als andere; dazu gehören Kinder, ältere Menschen oder Menschen mit Behinderungen.



Verbesserung der Verfügbarkeit von Schuldnerberatungsdiensten in den Mitgliedstaaten



Erhöhung der Sicherheit von Babyartikeln → Überarbeitung der Richtlinie über die allgemeine Produktsicherheit und neue Sicherheitsanforderungen für Standards für Babyartikel



Unterstützung lokaler Initiativen zur Verbraucherberatung, auch in abgelegenen Gebieten

### 5. VERBRAUCHERSCHUTZ GLOBAL GEDACHT

#### Förderung eines hohen Verbraucherschutzlevels außerhalb der EU

Käufe bei Verkäufern außerhalb der EU stiegen von 17 % im Jahr 2014 auf 27 % im Jahr 2019.



Erstellung eines Aktionsplans mit China zur Verbesserung der Zusammenarbeit bei der Produktsicherheit von online verkauften Produkten



Bereitstellung regulatorischer Unterstützung für EU-Partnerländer