



*Europäischer Wirtschafts- und Sozialausschusses*

**INT/674**  
**Paketzustellung/  
elektronischer Handel**

Brüssel, den 20. März 2013

**STELLUNGNAHME**

des Europäischen Wirtschafts- und Sozialausschusses

zu dem

**Grünbuch – Ein integrierter Paketzustellungsmarkt für das Wachstum des elektronischen  
Handels in der EU**  
COM(2012) 698 final

---

Berichterstatte~~r~~in: **Daniela RONDINELLI**

---

Die Europäische Kommission beschloss am 19. Februar 2013, den Europäischen Wirtschafts- und Sozialausschuss gemäß Artikel 304 AEUV um Stellungnahme zu folgender Vorlage zu ersuchen:

*Grünbuch – Ein integrierter Paketzustellungsmarkt für das Wachstum des elektronischen Handels in der EU*  
COM(2012) 698 final.

Die mit den Vorarbeiten beauftragte Fachgruppe Binnenmarkt, Produktion und Verbrauch nahm ihre Stellungnahme am 7. März 2013 an.

Der Ausschuss verabschiedete auf seiner 488. Plenartagung am 20./21. März 2013 (Sitzung vom 20. März) mit 156 Stimmen bei 2 Enthaltungen folgende Stellungnahme:

\*

\* \*

## 1. **Schlussfolgerungen und Empfehlungen**

- 1.1 Der Europäische Wirtschafts- und Sozialausschuss (EWSA) hält es aufgrund der Bedeutung des digitalen Marktes und seines ***hohen wirtschaftlichen und beschäftigungsspezifischen Entwicklungspotentials*** für wichtig, das Vertrauen der Online-Verbraucher und der Online-Einzelhändler in die integrierte Logistik wiederherzustellen, die bei dem für viele Verbraucher besonders attraktiven elektronischen Handel verwendet wird.
- 1.2 Der EWSA begrüßt die Initiative der Kommission, die Problematik dieser Branche durch eine umfassende Konsultation aller Beteiligten mittels des Grünbuchs für einen integrierten Markt zu vertiefen. Dieses zielt ab auf die Verwirklichung eines integrierten Paketzustellungsmarktes für Online-Käufe und die positive Entwicklung des elektronischen Handels ***nicht nur zwischen Unternehmen und Verbrauchern (B2C), sondern auch zwischen Unternehmen (B2B) und zwischen Verbrauchern (C2C)***.
- 1.3 Der EWSA fordert die Kommission auf, eine Richtlinie mit Schwerpunkt auf den folgenden sechs prioritären Anforderungen auszuarbeiten:
  - gesamtschuldnerische Haftungsregelung, die für die Online-Verkäufer und die Zustelldienstbetreiber der gesamten Zustellkette gelten soll, insbesondere wenn Verbraucher Ware wegen Widerrufs oder Vertragswidrigkeit zurücksenden;
  - uneingeschränkte Verfolgbarkeit und Ermittelbarkeit der Sendungen;
  - Verpflichtung, dem Verbraucher die Wahl zwischen mehreren Zustelloptionen anzubieten;
  - volle Akzeptanz des Systems nationaler Zentren zur Lösung von Zustellungsproblemen im elektronischen Handel;
  - Verpflichtung zur Einhaltung fairer Arbeitsbedingungen;

- Verpflichtung zur Transparenz hinsichtlich Konditionen und Preise;

und einen Bericht über die in den einzelnen Mitgliedstaaten sowie bei grenzüberschreitenden Zustellungen erzielten Ergebnisse vorzulegen.

- 1.4 Der Ausschuss hält es für wesentlich, die Mängel des Rechtsrahmens zu beheben; er empfiehlt einen strukturierten Dialog zwischen Vertretern der organisierten Zivilgesellschaft – insbesondere der Verbraucherorganisationen und der KMU, der Online-Verkäufer und der Zustelldienstbetreiber – zur Bewertung der entsprechenden politischen Optionen rechtlicher und sonstiger Art bezüglich der vorgenannten sechs Prioritäten.
- 1.5 Die europäischen Normungsgremien müssen nach Ansicht des Ausschusses mit Nachdruck dazu angehalten werden, unter paritätischer Beteiligung der Nutzer, der KMU und anderer interessierter Akteure europäische *technische Normen* auszuarbeiten, durch die die Qualität und Zuverlässigkeit sowie die Nachhaltigkeit und die entsprechenden Sozial- und Sicherheitsgarantien der für den elektronischen Handel verwendeten integrierten Logistikdienste gewährleistet werden können. Äußerst wünschenswert wäre die Schaffung eines *europäischen Sicherheits- und Gütezeichens* für das Zustellungssystem.
- 1.6 Um die Erschwinglichkeit, Zuverlässigkeit und Effizienz der integrierten Zustellungsdienste zu gewährleisten, müssen nach Ansicht des EWSA Maßnahmen im Bereich der EU-Programme für **technologische Forschung, Umwelt und Verkehr** und insbesondere **Galileo** Priorität haben
- 1.7 Die volle Interoperabilität der Systeme und Plattformen für die Vernetzung ist für den Informationsaustausch und die Koordinierung zwischen allen Akteuren unverzichtbar.
- 1.8 Um einen fairen Wettbewerb zu gewährleisten und den Missbrauch marktbeherrschender Stellungen zu verhindern, empfiehlt der EWSA die angemessene Unterstützung innovativer KMU, die neue Arbeitsplätze schaffen, durch die Einrichtung spezieller neuer Unterstützungsmöglichkeiten durch die **EIB**.
- 1.9 Der EWSA fordert mit Nachdruck die Schaffung eines europäischen Netzes *nationaler Problemlösungszentren für die Zustellung im elektronischen Handel*, das benutzerfreundlich und kostengünstig rasche Lösungen für die Probleme der Kunden und Online-Verkäufer anbietet, sowie die Einrichtung einer *europäischen Beobachtungsstelle für die Kontrolle und Überwachung* der Probleme in diesem Bereich.
- 1.10 Nach Ansicht des Ausschusses sollte ein **Schnellwarnsystem für die Zustellung im elektronischen Handel** errichtet werden, das mit den gleichen Befugnissen wie RAPEX und ICSMS ausgestattet wird. Es soll den schnellen Informationsaustausch zwischen den Mitgliedstaaten und der Kommission über Maßnahmen erleichtern, die zur Verhinderung oder Beschränkung der Vermarktung oder Nutzung von Zustellungssystemen für den elektroni-

schen Handel ergriffen wurden, die eine ernste Gefahr für die Rechte der Verbraucher und Verkäufer im elektronischen Handel darstellen.

- 1.11 Ein integrierter Paketzustellungsmarkt erfordert nach Auffassung des EWSA hochwertige Arbeitsplätze im Rahmen einer *soliden und kohärenten sozialen Dimension*, die eine Neufestlegung der beruflichen Qualifikationen und Weiterqualifizierung ermöglicht und faire Arbeitsbedingungen und menschenwürdige Löhne sowie die Bekämpfung der Schwarzarbeit im Rahmen eines *Dialogs zwischen den Sozialpartnern in dieser Branche* auf europäischer, nationaler, regionaler und lokaler Ebene sicherstellt.
- 1.12 Der EWSA empfiehlt, ein europäisches Netz *nationaler Zentren zur Lösung von Zustellungsproblemen im elektronischen Handel* zu schaffen, das *benutzerfreundlich und kostenlos* rasche Lösungen für alle Probleme der Kunden und der Online-Einzelhändler anbietet, und eine *europäische Beobachtungsstelle für die Zustellungssysteme im elektronischen Handel* zu errichten, die vierteljährlich Bericht über die in diesem Bereich verzeichneten Probleme erstattet.
- 1.13 Der EWSA hält es für sinnvoll, auf interinstitutioneller Ebene eine Konferenz über die neue integrierte Logistik für die Zustellung im elektronischen Handel zu organisieren. Dadurch soll eine gerechte und nachhaltige Entwicklung der Branche gefördert, der Austausch bewährter nationaler Verfahren für Standardverträge<sup>1</sup> und Qualitätssicherungs- und Schlichtungssysteme unterstützt sowie eine stärkere Zusammenarbeit und Interoperabilität zwischen allen beteiligten Akteuren auf nationaler und grenzüberschreitender Ebene vorangetrieben werden.

## 2. **Elektronischer Handel und integrierte Zustellungssysteme**

- 2.1 In Europa erzielte der elektronische Handel 2012 einen Umsatz von 300 Mrd. EUR, d.h. eine Steigerung von 20% gegenüber dem Vorjahr<sup>2</sup>, während die Online-Käufe innerhalb von fünf Jahren von 20% auf 37% gestiegen sind<sup>3</sup>; die Einsparungen für die Verbraucher werden auf rund 12 Mrd. EUR pro Jahr geschätzt.
- 2.2 Die Vorteile des elektronischen Handels sind messbar in Bezug auf die Kostenersparnis und Schnelligkeit der Transaktion, Internationalität, Vollständigkeit, Informationsgeschwindigkeit sowie den Inhalt der Dienstleistungen in Verbindung mit den gehandelten Gütern. Die materielle Verfügbarkeit der meisten Produkte, mit Ausnahme digitaler Produkte, ist daher weiterhin von der Abwicklungskapazität der logistischen Prozesse für Verarbeitung und Verpackung, Verfolgbarkeit, Erkennung, Umschlag, Aufbewahrung und Beförderung der Pakete und Päckchen abhängig.

---

<sup>1</sup> Siehe z.B. Thuiswinkel, niederländischer Mustervertrag vom 1.1.2012, festgelegt im Rahmen des niederländischen Wirtschafts- und Sozialrats in Absprache mit den Verbrauchern, dem bereits 80% der interessierten Parteien im elektronischen Handel zugestimmt haben.

<sup>2</sup> Quelle: McKinsey – 4. Europäische Jahreskonferenz über den elektronischen Handel, 14. November 2012, Brüssel.

<sup>3</sup> Quelle: EUROSTAT für den Zeitraum 2004 - 2009.

- 2.3 In der Strategie der Kommission von 2012 zur "Stärkung des Vertrauens in den digitalen Binnenmarkt für elektronischen Handel und Online-Dienste"<sup>4</sup> wurden "die fünf Haupthindernisse für den digitalen Binnenmarkt ermittelt und [...] ein Aktionsplan zu deren Beseitigung aufgestellt". Aufgeführt werden u.a. "unzureichende Zahlungs- und Liefersysteme" mit dem Zusatz "10% der Verbraucher verzichten heute jedoch auf Online-Käufe<sup>5</sup>, weil sie insbesondere bei Lieferungen aus anderen Ländern die Zustellungskosten und eine schlechte Dienstleistungsqualität fürchten". Dazu wird Folgendes ausgesagt:
- "Es muss dafür gesorgt werden, dass dem Verbraucher verschiedene Optionen zur Verfügung stehen und die besten europäischen Praktiken von der Hauszustellung zu genau festgelegten Terminen bis zur Abholung bei einem Partnerunternehmen oder automatisierten System mit breitem Zeitspektrum müssen in den verschiedenen Mitgliedstaaten bekannt gemacht und genutzt werden."
  - "Die Frage, wer für eine beschädigte, gestohlene oder verlorengegangene Sendung haftet, sollte sowohl im Interesse der Kunden als auch der Unternehmen geklärt werden."
  - "Auch muss darüber gewacht werden, dass Zustelldienste selbst in ländlichen oder abgelegenen Gebieten und in den Regionen in äußerster Randlage effizient und erschwinglich sind, denn nur so kann der elektronische Handel dazu beitragen, territoriale Ungleichgewichte aufzufangen anstatt sie zu verschärfen."
  - Bezüglich gefälschter und/oder nachgeahmter Arzneimittel ist es notwendig, "einen angemessenen Schutz der Patienten [zu] gewährleisten, die Arzneimittel über das Internet beziehen".
- 2.4 Die traditionellen Logistiksysteme der Zustellkette sind veraltet und drohen insbesondere im transnationalen Bereich die Verbreitung und Entwicklung des elektronischen Handels zu bremsen, während der beschleunigte Ausbau der neuen Technologien neue Konvergenzmöglichkeiten eröffnet.
- 2.5 Die Entwicklung des elektronischen Handels zwischen Unternehmen und Verbrauchern (*business to consumer*, B2C) bei nicht dematerialisierbaren bzw. nicht digitalisierbaren Produkten hat zu einer deutlichen Zunahme gelegentlicher und schwer zu programmierender kleiner und mittlerer Zustellungen geführt, wobei die Dienstleistung immer stärker auf die Anforderungen des einzelnen Kunden zugeschnitten werden muss.
- 2.6 Die Schnelligkeit des Informationseingangs und des Abschlusses der Transaktionen, die durch eine immer direktere Schnittstelle zwischen Produzent und Verbraucher ermöglicht wird, bewirkt eine Steigerung der Erwartungen in Bezug auf die Schnelligkeit und Zuverlässigkeit der Zustellungen, deren Erfüllung einen starken Druck auf die Effizienz und die Kosten des Logistiksystems erzeugt.

---

<sup>4</sup> COM(2011) 942 final vom 11.1.2012.

<sup>5</sup> Eurostat Haushaltserhebung 2009.

2.7 Der Ausschuss hält es für wichtig, das Vertrauen nicht nur des online bestellenden Verbrauchers wiederherzustellen, zu dessen wichtigsten Bedenken die nicht erfolgte Lieferung, die Beschädigung oder der Verlust der bestellten Ware sowie die Möglichkeiten der Wiedereinziehung der gezahlten Beträge insbesondere im grenzüberschreitenden Geschäftsverkehr zählen, sondern auch des Online-Einzelhändlers, dem das Fehlen eines an die Erfordernisse der Akteure angepassten Netzes, die mangelnde Interoperabilität sowie das Fehlen eines angemessenen Rechtsrahmens Probleme bereiten.

### 3. **Das Grünbuch der Kommission**

3.1 Im Grünbuch der Kommission werden drei Handlungsbereiche für die Bewältigung der Probleme und Herausforderungen der Verbraucher und Einzelhändler bei Online-Käufen aufgeführt, um dank eines nachhaltigen und effizienten Zustellungssystems auf Ebene der Mitgliedstaaten und der EU sowie auf internationaler Ebene das Wachstum des elektronischen Handels zu fördern und dessen Vorteile allen Bürgern und KMU in ganz Europa zugänglich zu machen, und zwar:

- Verbesserung des Komforts der Zustelldienste in der EU für Verbraucher und KMU;
- kosteneffizientere Zustellösungen zu günstigeren Tarifen für Verbraucher und KMU;
- ein höheres Maß an Interoperabilität zwischen den Akteuren durch die Verbesserung der Modalitäten für die Abstimmung und Zusammenarbeit zwischen den Zustelldienstbetreibern und den Online-Einzelhändlern, insbesondere KMU.

### 4. **Allgemeine Bemerkungen**

4.1 Der EWSA begrüßt den Vorstoß der Kommission zur Verwirklichung eines integrierten Paketzustellungsmarktes für Online-Käufe sowie die positive Entwicklung des elektronischen Handels nicht nur zwischen Unternehmen und Verbrauchern (B2C), sondern auch zwischen Unternehmen (B2B) und zwischen Verbrauchern (C2C). Dadurch soll ein höchstmögliches Maß an Vertrauen zwischen allen beteiligten Akteuren und in erster Linie bei den europäischen Bürgern hergestellt werden, indem die Erschwinglichkeit, Zuverlässigkeit, Transparenz, Effizienz sowie die volle Einhaltung der gegenseitigen Rechte gewährleistet werden.

4.2 Nach Auffassung des Ausschusses weist der Rechtsrahmen folgende Mängel auf, die behoben werden müssen:

- für die Postdienste mit einem "Postuniversaldienst, der allen Bürgern, unabhängig von ihrem Wohnort, ihrer finanziellen und ihrer sonstigen Situation, den Zugang zu qualitativ hochwertigen und zuverlässigen Postdiensten zu erschwinglichen Preisen garantiert" und "ein wesentliches Element des europäischen Sozialmodells" ist<sup>6</sup>;

---

<sup>6</sup> [ABl. C 168 vom 20.7.2007, S. 74.](#)

- für die grenzüberschreitende Erbringung von Dienstleistungen und die Informationspflichten unter umfassender Anwendung der Dienstleistungsrichtlinie<sup>7</sup>.
- 4.3 Der Ausschuss hält es für entscheidend wichtig, den Rechtsrahmen entsprechend anzupassen, damit die europäischen Verbraucher größere wirtschaftliche und soziale Vorteile haben, was Eigenständigkeit und Praktikabilität, Transparenz und Wettbewerb sowie den Zugang zu einer breiteren Palette von Produkten und Dienstleistungen angeht, und damit die Unternehmen – insbesondere KMU – umfassende Möglichkeiten haben, innovative, hochwertige und verbraucherfreundliche Produkte und Dienstleistungen im gesamten europäischen Online-Binnenmarkt bereitzustellen und dadurch ihre Position stärken und ihre Wettbewerbsfähigkeit in der globalen Wirtschaft zu erhalten.
- 4.4 Es ist hervorzuheben, dass "die Entscheidungsträger sowohl quantitative als auch qualitative Ziele nach dem SMART-Prinzip (im Englischen: specific, measurable, achievable, realistic and timely - SMART) vorgeben müssen. Die Messung der Fortschritte anhand realistischer und geeigneter Zielvorgaben ist eine Grundvoraussetzung für eine wirksame Umsetzung der Maßnahmen und die Bewertung ihrer Auswirkungen in der Praxis"<sup>8</sup>. Dadurch können das Vertrauen der Verbraucher, der Zustelldienstbetreiber und der Unternehmen gestärkt und parallel dazu die Arbeitsbedingungen der Beschäftigten in einer traditionell arbeitsintensiven Branche verbessert werden.
- 4.5 CEN, CENELEC und ETSI<sup>9</sup> müssen nach Auffassung des EWSA mit Nachdruck dazu angehalten werden, unter paritätischer Beteiligung von Verbraucherverbänden, KMU und anderen interessierten Akteuren **europäische technische Normen** auszuarbeiten. Ziel ist es, die Qualität und Zuverlässigkeit sowie die Nachhaltigkeit und die entsprechenden Sozial- und Sicherheitsgarantien der integrierten Logistikdienstleistungen für den elektronischen Handel zu gewährleisten, und zwar nach einem genauen Zeitplan mittels einer geeigneten Informationskampagne über das Internet und andere Medien. Für einen sinnvollen Schritt hält der EWSA auch die Schaffung eines **europäischen Sicherheits- und Gütezeichens** für Zustellungen, **das vom europäischen Netz der Problemlösungszentren vergeben wird** (analog zum *VeriSign Secured Seal* für Online-Zahlungen).
- 4.5.1 Der EWSA empfiehlt, ein europäisches Netz *nationaler Zentren zur Lösung von Zustellungsproblemen im elektronischen Handel* zu schaffen, das *benutzerfreundlich und kostenlos* rasche Lösungen für alle Probleme der Kunden und der Online-Einzelhändler anbietet, und eine *europäische Beobachtungsstelle für die Zustellungs-systeme im elektronischen Handel* zu errichten, die vierteljährlich Bericht über die in diesem Bereich verzeichneten Probleme erstattet.

---

<sup>7</sup> [ABl. C 224 vom 30.08.2008, S. 50.](#)

<sup>8</sup> [ABl. C 108 vom 30.04.2004, S. 23.](#)

<sup>9</sup> CEN: Europäisches Komitee für Normung; CENELEC: Europäisches Komitee für elektrotechnische Normung; ETSI: Europäisches Institut für Telekommunikationsnormen.

- 4.5.2 Der EWSA fordert mit Nachdruck die Schaffung eines Frühwarnsystems – nach dem Vorbild von RAPEX<sup>10</sup>/ICSMS<sup>11</sup> –, mit dessen Hilfe nach Verifizierung eines bei den nationalen Zentren zur Lösung von Zustellungsproblemen im elektronischen Handel gemeldeten Missbrauchs die betrügerischen Geschäftspraktiken abgestellt werden können, indem die Website unzugänglich gemacht wird und der Zustelldienstbetreiber bis zur wirksamen, benutzerfreundlichen und kostenlosen Lösung des Problems mit Sanktionen belegt wird.
- 4.6 Um die Erschwinglichkeit, Zuverlässigkeit und Effizienz der integrierten Zustellungsdienste zu gewährleisten, ist es nach Ansicht des EWSA außerdem erforderlich:
- im Rahmen von *Horizont 2020* der **Erforschung integrierter Logistiktechnologien** starke Priorität einzuräumen, um die Sendungsverfolgung, rasche Weiterleitung, Kooperationschnittstellen Hersteller/Logistikdienstbetreiber/Verbraucher zu gewährleisten, damit die effektiven Zustellzeiten verkürzt und die Kosten gesenkt werden können;
  - die betriebliche Anlaufphase des **Satellitensystems Galileo** mit den Netzen von Bodenstationen gemäß den diesbezüglichen Stellungnahmen des Ausschusses zu beschleunigen<sup>12</sup>;
  - die volle **Interoperabilität insbesondere der Sendungsverfolgungssysteme** und der vereinfachten EDV-gestützten Rücksende- und Erstattungssysteme zu gewährleisten, auch unter Nutzung der Erfahrungen mit IDA, IDABC und ISA<sup>13</sup> – Interoperabilität zwischen öffentlichen Verwaltungen;
  - **Plattformen für die Vernetzung** zwecks Informationsaustausch und Koordinierung zwischen den Beförderern zu schaffen, auch um die Umweltbelastung insbesondere auf der *letzten Meile* auf der Grundlage von Demonstrationsvorhaben im Rahmen von *Horizont 2020* und *Gut leben innerhalb der Belastbarkeitsgrenzen unseres Planeten 2020* zu begrenzen;
  - die **Unterstützung von KMU im Bereich der integrierten Logistik durch die EIB** zu ermöglichen - zur finanziellen Unterstützung innovativer und arbeitsplatzschaffender KMU im Rahmen der Initiative für mehr Wachstum und Beschäftigung<sup>14</sup>;
  - die Transparenz der einzelnen Ausgabenposten zu gewährleisten, um die Kosten-/Preisstruktur und eine angemessene Zugänglichkeit im Blick zu behalten und zwecks Angebotsvielfalt die Marktüberwachung zu stärken.
- 4.7 Die Paketzustellungsbranche ist zwar - insbesondere im Verkehr mit Drittstaaten - arbeitsintensiv, zeichnet sich aber durch ein niedriges Qualifikationsprofil aus. In vielen EU-Mitgliedstaaten sind die Arbeitsbedingungen der Beschäftigten durch prekäre Arbeitsverträge,

---

10 RAPEX: Schnellwarnsystem für gefährliche Non-Food-Produkte.

11 ICSMS: Information Communication System Market Surveillance, europäisches Marktüberwachungssystem.

12 [ABl. C 256 vom 27.10.2007, S. 73](#); [ABl. C 324 vom 30.12.2006, S. 41](#); [ABl. C 324 vom 30.12.2006, S. 37](#); [ABl. C 318 vom 23.12.2006, S. 210](#); [ABl. C 221 vom 8.9.2005, S. 28](#); [ABl. C 302 vom 7.12.2004, S. 35](#); [ABl. C 48 vom 21.2.2002, S. 42](#).

13 [ABl. C 218 vom 11.9.2009, S.36](#).

14 ETF-Startkapitalprogramm – Europäischer Investitionsfonds.



zermürbende Arbeitszeiten, niedrige Löhne und geringe Möglichkeiten der beruflichen Weiterbildung geprägt. Dies ist das Ergebnis der Auslagerungen der Zustellungsunternehmen an Kooperativen oder Einzelspediteure, die zwar für einen Kurierdienstbetreiber arbeiten, dessen Firmenlogo und Dienstkleidung sie benutzen, jedoch Eigentümer des Lieferwagens für die Beförderung der Sendungen sind (Scheinselbstständigkeit)<sup>15</sup>.

- 4.8 Für einen integrierten Paketzustellungsmarkt ist nach Auffassung des EWSA eine solide und kohärente soziale Dimension erforderlich; hochwertige Arbeitsplätze und Weiterbildung müssen sichergestellt und Schwarzarbeit muss bekämpft werden. Der EWSA empfiehlt daher, dass die Mitgliedstaaten auch über Tarifverträge dafür sorgen, dass die Arbeitnehmer direkt bei den Paketzustellungsunternehmen beschäftigt sind und in der gesamten Branche faire und menschenwürdige Arbeitsbedingungen sichergestellt werden.
- 4.9 Nach Auffassung des Ausschusses ist es daher für die Entwicklung der Paketzustellungsbranche und der Logistik von strategischer Bedeutung, einen strukturierten Dialog auf europäischer, nationaler, regionaler und lokaler Ebene sowohl zwischen den Sozialpartnern der Branche als auch zwischen den Vertretern der Zivilgesellschaft – insbesondere der Verbraucherorganisationen und der KMU, der Online-Verkäufer und der Zustelldienstbetreiber – zu schaffen, um die Zusammenarbeit und das gegenseitige Vertrauen sowie die uneingeschränkte Nachhaltigkeit und Interoperabilität bei der Entwicklung des Zustellungsmarktes für Online-Bestellungen zu fördern.

Brüssel, den 20. März 2013

Der Präsident  
des Europäischen Wirtschafts- und  
Sozialausschusses

**Staffan NILSSON**

---

---

<sup>15</sup> Siehe in Ausarbeitung befindliche EWSA-Stellungnahme INT/628.