



Europäischer Wirtschafts- und Sozialausschuss

INT/727
Paketzustellung

Brüssel, den 10. Juli 2014

STELLUNGNAHME

des Europäischen Wirtschafts- und Sozialausschusses

zu der

**Mitteilung der Kommission "Fahrplan für die Vollendung des Binnenmarkts für die
Paketzustellung – Stärkung des Vertrauens in die Zustelldienste und Förderung des
Online-Handels"**

COM(2013) 886 final

Berichterstatlerin: **Daniela RONDINELLI**

Die Europäische Kommission beschloss am 16. Dezember 2013, den Europäischen Wirtschafts- und Sozialausschuss gemäß Artikel 304 AEUV um Stellungnahme zu folgender Vorlage zu ersuchen:

Mitteilung der Kommission "Fahrplan für die Vollendung des Binnenmarkts für die Paketzustellung – Stärkung des Vertrauens in die Zustelldienste und Förderung des Online-Handels"

COM(2013) 886 final.

Die mit den Vorarbeiten beauftragte Fachgruppe Binnenmarkt, Produktion und Verbrauch nahm ihre Stellungnahme am 23. Juni 2014 an.

Der Ausschuss verabschiedete auf seiner 500. Plenartagung am 9./10. Juli 2014 (Sitzung vom 10. Juli) mit 107 gegen 2 Stimmen bei 6 Enthaltungen folgende Stellungnahme:

*

* *

1. **Schlussfolgerungen und Empfehlungen**

- 1.1 Der Europäische Wirtschafts- und Sozialausschuss (EWSA) begrüßt den Fahrplan zur Vollendung des Binnenmarkts für die Paketzustellung online bestellter Waren als Element, dem ein hohes Entwicklungs- und Beschäftigungspotenzial innewohnt. Effiziente und zuverlässige Zustelldienste sind eine Grundvoraussetzung für die Förderung des elektronischen Geschäftsverkehrs und die Stärkung des Vertrauens zwischen Verkäufern und Käufern.
- 1.2 Nach Ansicht des EWSA erfordern die Vollendung des Binnenmarktes für Zustelldienste und die Beseitigung der erheblichen Kluft zwischen Erwartungen, Schutz und Verfügbarkeit Folgendes: eine gesamtschuldnerische Haftung, die Verfolgbarkeit und Ermittelbarkeit der Sendungen sowie Interoperabilität; EU-weit (auch auf den Inseln) einen flächendeckenden Zugang zu einer breiteren Palette von Zustelloptionen; Gewissheit hinsichtlich der Rechte und Pflichten der Beteiligten (insbesondere der KMU und der Verbraucher) vor allem bei Beschwerden und Rücksendungen; die Erhebung einfacher und vergleichbarer Daten; eine nachhaltige soziale Dimension und ein entsprechendes Bildungsangebot.

1.3 Der EWSA bekräftigt seine Ansicht¹, dass dieses Ziel nicht nur auf wünschenswerten freiwilligen Vereinbarungen und Kodizes basieren sollte, sondern auch auf einem europäischen Rechtsrahmen mit Mindestbestimmungen, der im Hinblick auf die ungelösten Fälle von Marktversagen, die Verbraucher und KMU vom Online-Kauf von Waren abhalten, auf wirksame und flexible Weise Lösungen anbietet und die Probleme im Zusammenhang mit folgenden Aspekten lösen kann:

- die gemeinsame Haftung aller Unternehmen der Wertschöpfungskette des Online-Kaufgeschäfts;
- Verfolgbarkeit und Ermittelbarkeit der Sendungen;
- ausdrückliche Einhaltung der EU-Vorschriften zum Schutz personenbezogener Daten;
- transparentes Angebot mehrerer verschiedener Zustelloptionen zur Wahl;
- gemeinsame Begriffsbestimmungen und volle Interoperabilität;
- Zugänglichkeit und Universalcharakter der Dienstleistung zu erschwinglichen Preisen;
- Erhebung vergleichbarer und detaillierter statistischer Daten, für kleinere Zusteller in vereinfachter Form;
- Verpflichtung zur einheitlichen mehrwertsteuerlichen Behandlung;
- gegenseitige grenzüberschreitende Anerkennung der Netze nationaler Zentren zur Lösung von Problemen und der Verfahren für die Online-Streitbeilegung (ODR) und die alternative Streitbeilegung (ADR)²;
- Verpflichtung zur Einhaltung fairer Arbeitsbedingungen;
- transparente Vertragsbedingungen und Preise;
- berufliche Weiterbildung der Arbeitnehmer;
- Ahndung der Nichteinhaltung der genannten Verpflichtungen durch Strafen, auch mittels eines Schnellwarnsystems RAPEX/IMI³,
- Schaffung eines europäischen Gütezeichens mit Qualitätsindikatoren auf der Grundlage von technischen Normen, die das CEN⁴ erarbeitet;
- Maßnahmen zu Gunsten der kleinen und mittleren Unternehmen in Form einer Vereinfachung des Verwaltungsaufwands und im Hinblick auf ihren Zugang zum Markt und zu Internetplattformen zu gleichen Bedingungen.

1.4 Der Ausschuss fordert, dass im Rahmen des Fahrplans klare Fristen und ein Zeitplan für die Umsetzung sowohl der Vorschriften als auch der Selbstregulierung festgelegt werden, um bei allen beteiligten Akteuren und insbesondere bei den europäischen Bürgerinnen und Bürgern mehr Vertrauen zu schaffen und dabei die volle Einhaltung und den Schutz der gegenseitigen Rechte zu gewährleisten.

1 [ABl. C 161 vom 6.6.2013, S. 60.](#)

2 ODR: Online-Streitbeilegung, ADR: Richtlinie über Formen der alternativen Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten.

3 IMI: Binnenmarkt-Informationssystem.

4 Europäisches Komitee für Normung.

1.5 Der EWSA fordert, im Fahrplan zwei weitere Maßnahmen vorzusehen, von denen die eine auf die Zugänglichkeit der Dienstleistung zu erschwinglichen Preisen und die andere auf die soziale Dimension des Marktes abstellt.

1.6 Der EWSA empfiehlt der Kommission, dem EP und dem Rat:

- durch einen europäischen Rechtsrahmen allen Marktteilnehmern des Sektors den Zugang zum Binnenmarkt für die Paketzustellung zu gewährleisten, wobei der Problematik des Universalcharakters der Dienstleistung zu erschwinglichen Preisen, insbesondere in abgelegenen, Berg-, Insel- und armen Gebieten, besondere Aufmerksamkeit zu schenken ist;
- für das Fehlen eines detaillierten und vergleichbaren statistischen Rahmens für die gesamte Kette von der Online-Bestellung bis zur grenzüberschreitenden Zustellung der Ware durch vereinfachte Verfahren gemäß dem Grundsatz *"one size fits all"* Abhilfe zu schaffen;
- unter Mitwirkung sämtlicher beteiligter Akteure (insbesondere der KMU) und auf der Grundlage gemeinsamer Definitionen eine gemeinsame offene Architektur für die Interoperabilität gewährleistende Betreuung von interaktiven und benutzerfreundlichen sowie von der Europäischen Kommission kontrollierten Internetplattformen zu entwickeln;
- klare Verweise auf die europäischen Finanzinstrumente in den Bereichen Forschung und technologische Innovation, Umwelt und Klimaschutz, Energie und Verkehr, neue Berufsbilder und Berufsbildung, Zusammenhalt, Gebietsebene und KMU aufzunehmen;
- die KMU bei der Umsetzung des Fahrplans durch konkrete Maßnahmen und angemessene Mittel für die Förderung ihrer gleichberechtigten Teilnahme am elektronischen Geschäftsverkehr in geeigneter Weise zu unterstützen;
- im Sinne der KMU-Initiative *"Small Business Act"* und unter Mitwirkung der repräsentativen Mittelstandsverbände Rechtsvorschriften einzuführen, die den Problemen der KMU der gesamten Verkehrs- und Logistikbranche gerecht werden;
- umgehend dem Europäischen Komitee für Normung den Auftrag zur Erarbeitung einheitlicher Qualitätsindikatoren für ein europäisches Sicherheits- und Gütezeichen für die Ware Zustellung zu erteilen, durch die die Qualität und Zuverlässigkeit sowie die Nachhaltigkeit und die entsprechenden Sozial- und Sicherheitsgarantien gewährleistet werden können;
- eine nachhaltige und kohärente soziale Dimension in diesem Bereich vorzusehen, mit der ein breiter branchenspezifischer sozialer Dialog auf europäischer Ebene, der Zugang zu

angemessenen Möglichkeiten der beruflichen Bildung und Umschulung sowie faire und menschenwürdige Arbeits- und Lohnbedingungen sichergestellt und zugleich prekäre Beschäftigungsverhältnisse sowie Schwarzarbeit (die insbesondere bei den ausgelagerten Tätigkeiten der letzten Zustellmeile auftreten) bekämpft werden.

- 1.7 Der EWSA ersucht die Kommission, mit Unterstützung der Eurofound-Stiftung alle zwei Jahre einen Bericht über die Arbeits- und Beschäftigungsbedingungen in der Branche, die Bedingungen für die Verbraucher und Akteure der gesamten Zustellkette und ihre Entwicklungsmöglichkeiten zu erarbeiten und dem EWSA, dem EP, dem Rat und den Sozialpartnern zuzuleiten.

2. Vom Grünbuch zum Fahrplan

- 2.1 In Europa ist der elektronische Geschäftsverkehr eine Triebkraft für das Wirtschafts- und Beschäftigungswachstum, dessen Potenzial für den Zeitraum 2013-2016 auf über 10% pro Jahr geschätzt wird⁵. 45% der EU-Bürger haben in den letzten 12 Monaten Online-Käufe getätigt und diesbezüglich erklärt, dass die meisten Probleme in diesem Zusammenhang bei der Zustellung bzw. durch verspätete Zustellung auftreten⁶.
- 2.2 Die Kommission hat die "Haupt Hindernisse für den digitalen Binnenmarkt ermittelt und [...] ein Aktionsplan zu deren Beseitigung aufgestellt"⁷ und festgestellt, dass "10% der Verbraucher [...] jedoch auf Online-Käufe [verzichten]⁸, weil sie insbesondere bei Lieferungen aus anderen Ländern die Zustellungskosten und eine schlechte Dienstleistungsqualität fürchten".
- 2.3 In seiner Stellungnahme zum Grünbuch⁹ hat der EWSA eine Richtlinie gefordert, die Folgendes vorsieht: eine gemeinsame Haftung der Unternehmen, die Verfolgbarkeit und Ermittelbarkeit der Sendungen, die Verpflichtung, mehrere Zustelloptionen anzubieten, ein europäisches Netz nationaler Zentren zur Lösung von Problemen, die Verpflichtung zur Einhaltung fairer Arbeitsbedingungen und zur Transparenz hinsichtlich Konditionen und Preise.
- 2.4 Im Anschluss an die Debatte über das Grünbuch wurde im Dezember 2013 die Mitteilung über den Fahrplan für die Vollendung des Binnenmarkts für die Paketzustellung im Online-Handel¹⁰ vorgelegt.

5 MEMO-13-1151, Europäische Kommission.

6 Eurobarometer-Sonderumfrage Nr. 398 zum Binnenmarkt (*Special Eurobarometer 398 Internal Market*), Oktober 2013.

7 COM(2011) 942 final, 11.1.2012.

8 Eurostat, Haushaltserhebung 2009.

9 [ABl. C 161 vom 6.6.2013, S. 60.](#)

10 COM(2013) 886 final.

- 2.5 Jüngste, weltweit durchgeführte Untersuchungen¹¹ haben die wichtigsten Probleme für die Entwicklung des elektronischen Handels zwischen Unternehmen und Verbrauchern (*business to consumer*, B2C) aufgezeigt:
- die vorhandenen Zustelloptionen werden nicht unmittelbar bekannt gemacht und über die Gesamtkosten des Online-Kaufs besteht keine Klarheit;
 - der aktuelle Stand der Sendung kann nicht abgerufen und diese nicht verfolgt werden;
 - die langen Versandzeiten und/oder fehlende Angabe oder mangelnde Flexibilität des Zeitpunkts der Zustellung;
 - komplizierte und teure Verfahren für die Rücksendung und den Umtausch;
 - mangelhafter Kundendienst in Echtzeit.
- 2.6 Nach Angaben der Kommission fehlen noch "die relevanten Marktdaten zu den inländischen und grenzüberschreitenden Paketströmen aller Anbieter von Postdiensten [...], die auf den Paketmärkten für Endverbraucher ('B2C') und Geschäftskunden ('B2B') tätig sind, einschließlich Vermittler, Paketzustellvorbereiter und alternativer Betreiber"¹².
- 2.7 In verschiedenen Untersuchungen wurde festgestellt, dass es in diesen Segmenten der Postdienstleistungen ein größeres Potenzial für wettbewerbswidrige Verhaltensweisen gibt als in anderen Bereichen, die einer angemesseneren Regulierung und Aufsicht unterstehen, so zum Beispiel im B2C-Markt im Vergleich zu den B2B-Dienstleistungen und bei den grenzüberschreitenden Dienstleistungen im Vergleich zu den Inlandspostdiensten¹³.
- 2.8 Der EWSA stellt mit Befriedigung fest, dass ein erheblicher Teil der Schlussfolgerungen seiner Stellungnahme zum Grünbuch aufgegriffen wurde. Rat¹⁴ und EP¹⁵ haben die Kommission nämlich aufgefordert, die bestehenden Hindernisse für grenzüberschreitende Lieferdienste zu ermitteln und geeignete Gegenmaßnahmen zu ergreifen, und das EP fordert¹⁶ zudem zugängliche, erschwingliche, effiziente und hochwertige Versanddienste sowie Plattformen für Zusammenarbeit und Informationsaustausch zwischen Zustelldiensten und auch eine rasche Bearbeitung von Reklamationen und Streitigkeiten zu möglichst niedrigen Kosten.

11 Globale Studie von UPS, Pulse of the Online Shopper, 2013.

12 COM(2013) 886 final.

13 WIK Consult Final Report 8/2013.

14 Rat (Wettbewerbsfähigkeit), Schlussfolgerungen zur *Binnenmarktsteuerung* und zum digitalen Binnenmarkt vom 30. Mai 2012.

15 Entschlüsse des EP vom 4.2.2014 [2013/2043](#)(INI), 11.12.2012 und 4.7.2013.

16 Entschlüsselung des EP vom 4.2.2014.

3. **Allgemeine Bemerkungen**

- 3.1 Der Ausschuss hält es für wichtig, dass das Vertrauen der KMU und des online bestellenden Verbrauchers durch interoperative Netze und Systeme für eine schnelle Bearbeitung zu niedrigen Kosten innerhalb eines angemessenen, von allen Akteuren der Lieferkette akzeptierten Rahmens der Regulierung und Selbstregulierung im Sinne eines freien und offenen Binnenmarkts wiederhergestellt wird, wobei unnötige Überregulierung zu vermeiden ist. Daher fordert er, dass der Fahrplan mit klaren Fristen in dem festen Zeitplan von 18 Monaten umgesetzt wird.
- 3.2 Der EWSA vertritt die Ansicht, dass die EU den Binnenmarkt für die Paketzustellung vollenden und die Schnelligkeit, Qualität, Zuverlässigkeit und Erschwinglichkeit der Dienste zum Schutz der Verbraucher, Arbeitnehmer und aller Akteure einschließlich der KMU der Branchen Online-Handel, Verkehr und Logistik gewährleisten sollte, wobei für die derzeitigen Fälle von Marktversagen und Funktionsstörungen auf dem Binnenmarkt Abhilfe zu schaffen ist.
- 3.3 Der EWSA hatte jedoch erwartet, dass in der Mitteilung konkret auf die Situation der Regionen mit geografischen Nachteilen wie Inseln, Gebiete in äußerster Randlage und Berggebiete eingegangen wird, da diese Regionen nach Auffassung des Ausschusses mit besonderen Herausforderungen konfrontiert sind, die insbesondere aufgrund wirtschaftlicher Zwänge nur schwer zu bewältigen sind. Ein echter Binnenmarkt für die Paketzustellung kann nur dann erreicht werden, wenn diese Regionen gebührend berücksichtigt und entsprechende Maßnahmen vorgesehen werden.
- 3.4 Nach Ansicht des EWSA basiert das vorgeschlagene Maßnahmenbündel im Wesentlichen auf freiwilliger Selbstregulierung, auf Regeln für die nationalen Postdienste und auf der Tätigkeit der Gruppe europäischer Regulierungsbehörden für Postdienste und auf den Grundsätzen der genauen und vollständigen Anwendung bereits bestehender EU-Vorschriften, ohne dass ein einheitlicher Rahmen für alle Akteure oder konkrete Fristen innerhalb des vorgegebenen Zeitrahmens von 18 Monaten vorgegeben werden.
- 3.5 Der EWSA weist darauf hin, dass der Fahrplan noch keine Flankierung der Selbstregulierung vorsieht – **eine Richtlinie**, die der EWSA bereits gefordert hat¹⁷, wäre hier notwendig, um den Anforderungen für die Vollendung des Binnenmarktes für grenzüberschreitende Zustelldienste für alle Marktteilnehmer **in umfassender, schlüssiger und konsolidierter Weise** gerecht zu werden.
- 3.6 Nach Ansicht des Ausschusses sollte auf EU-Ebene eine europäische Lösung durch Förderung von Selbstregulierung und Regulierung gefunden werden, um bislang noch

17

Siehe [Fußnote 1](#).

ungelöste Probleme auf dem Markt und zum Schutz der Verbraucher und KMU (B2B) in Bezug auf folgende Aspekte anzugehen:

- **gemeinsame Haftung aller Akteure der Wertschöpfungskette des Online-Kaufgeschäfts** gegenüber dem Käufer;
- Pflicht zur **uneingeschränkten Verfolgbarkeit und Ermittelbarkeit der Sendungen**;
- ausdrückliche Einhaltung der Sicherheitsbestimmungen und der Vorschriften zum **Schutz personenbezogener Daten** gemäß Richtlinie 95/46/EG;
- Verpflichtung, eine transparente Wahl zwischen **mehreren Zustelloptionen** anzubieten;
- Verpflichtung auf gemeinsame Begriffsbestimmungen und volle **Interoperabilität**;
- Verpflichtung zur Erbringung als **Universaldienst zu erschwinglichen Preisen für alle Wirtschaftsteilnehmer des freien Marktes** unter Berücksichtigung der rechtlichen Bestimmungen, einschließlich der Postrichtlinien und anderen einschlägigen EU-Vorschriften;
- Erhebung vergleichbarer und detaillierter **statistischer Daten**;
- Verpflichtung zur einheitlichen mehrwertsteuerlichen Behandlung;
- **gegenseitige grenzüberschreitende Anerkennung** der Netze nationaler Zentren zur Lösung von Problemen und der Verfahren für Online-Streitbeilegung und alternative Streitbeilegung;
- Verpflichtung zur Einhaltung **fairer Arbeitsbedingungen**;
- Verpflichtung zur **Transparenz bei den Vertragsbedingungen und Preisen für die Dienstleistung**;
- Verpflichtung zur ständigen **Weiterbildung** des Personals, um dessen **fachliche Qualifikation** vor dem Hintergrund der Einführung neuer Technologien in dieser Branche zu gewährleisten;
- **Ahndung** der Nichteinhaltung der genannten Verpflichtungen, auch mittels eines Schnellwarnsystems RAPEX/IMI, und Strafen auf der Grundlage von Qualitätsindikatoren;
- **Maßnahmen zu Gunsten von KMU** in Form einer Vereinfachung des Verwaltungsaufwands und im Hinblick auf ihren Marktzugang und ihre Beteiligung an der gemeinsamen Festlegung von gemeinsamen Anwendungen der neuen Technologien, Portale und Internetplattformen.

3.7 Auch wenn in den Vorschlägen auf die Vereinbarkeit mit dem Finanzrahmen der EU für 2014-2020 eingegangen wird, muss nach Ansicht des EWSA in dem Fahrplan unbedingt ausdrücklich auf die **einschlägigen Finanzinstrumente der EU** in folgenden Bereichen hingewiesen werden:

- Forschung und technologische Innovation (Horizont 2020, Programme Galileo und ISA sowie Digitale Agenda) im Hinblick auf die Interoperabilität, Verfolgbarkeit und Sicherheit;

- Umwelt und Klimaschutz, Energie und Verkehr (7. Umweltaktionsprogramm, Rahmen 2030 für die Energiepolitik und den Klimaschutz und Maßnahme bezüglich verkehrsbedingter Treibhausgasemissionen in der EU (*EU Transport GHG: Routes to 2050 II*)) in Bezug auf die Auswirkungen der "letzten Zustellungsmeile";
 - KMU: in Bezug auf die EIB-Förderung für innovative Unternehmen, das COSME-Programm und alle verfügbaren EU-Mittel für die Förderung der Wettbewerbsfähigkeit, wobei KMU anderen Unternehmen gleichzustellen sind;
 - territorialer Zusammenhalt (neuer Planungszeitraum für die Strukturfonds 2014-2030 und Förderung für Inselgebiete, ländliche Regionen und Gebiete in äußerster Randlage);
 - Beschäftigung und Ausbildung (*Agenda für neue Kompetenzen und neue Beschäftigungsmöglichkeiten*, "Europäische Verbraucheragenda für mehr Vertrauen und mehr Wachstum" und Programm Erasmus Plus 2014-2020 im Bereich der allgemeinen und beruflichen Bildung).
- 3.8 Der Ausschuss empfiehlt der Kommission, dem Europäischen Komitee für Normung (CEN) ein Mandat zur zügigen Entwicklung europäischer technischer Normen zu erteilen, wobei sämtliche Interessenträger und insbesondere die KMU und die Verbraucher umfassend daran zu beteiligen sind. Er hält es für erforderlich, dass **Indikatoren für ein europäisches Sicherheits- und Gütezeichen** für Zustellungsdienste erarbeitet werden, durch die die Qualität und Zuverlässigkeit sowie die Nachhaltigkeit und die entsprechenden Sozial- und Sicherheitsgarantien gewährleistet werden können.

4. **Besondere Bemerkungen**

- 4.1 Nach Ansicht des EWSA sind zwei weitere Schwerpunktmaßnahmen notwendig, eine bezüglich der Garantie des Marktzugangs (Zugänglichkeit) und eine weitere bezüglich der sozialen Dimension dieses Markts.

4.1.1 **Maßnahme bezüglich des Marktzugangs und der Nutzbarkeit zu erschwinglichen Kosten**

- 4.1.1.1 Der EWSA fordert, im Rahmen der Vergabe des Qualitätszeichens die Verpflichtung zur Gewährleistung des Marktzugangs und der Nutzbarkeit der Dienstleistung zu erschwinglichen Kosten im gesamten Gebiet der EU vorzusehen. Der EWSA ist enttäuscht, dass die Gebiete in Randlage und Inseln nicht besonders berücksichtigt wurden, und erwartet daher, dass die neue Rechtsvorschrift das Ziel des Schutzes geografisch benachteiligter Gebiete auf dem Markt für den elektronischen Handel vorsieht, auch weil ein beträchtlicher Anteil der Menschen in Europa in solchen Gebieten lebt.

4.1.1.2 Nach Einschätzung des Ausschusses muss **allen Betreibern** voller Zugang zu den bei der Erbringung der Zustelldienstleistungen verwendeten Dateninfrastrukturen und Informationsquellen gewährt werden, um die Interessen aller Benutzer zu schützen und/oder einen wirksamen Wettbewerb zu fördern.

4.1.1.3 Der EWSA fordert die Kommission auf, die *Mitteilung von 1998* über die Anwendung der Wettbewerbsregeln auf diese Branche, die sich ja auf die grenzüberschreitenden Dienstleistungen und die Standardkosten auswirken, vor dem Hintergrund der Entwicklungen in der Rechtsetzung und auf dem Markt im Hinblick auf liberalere und kostenorientierte Maßnahmen und nach Maßgabe des Protokolls Nr. 26 zum Vertrag von Lissabon – insbesondere in Bezug auf den universellen Zugang und die Bezahlbarkeit der Dienstleistungen von allgemeinem wirtschaftlichem Interesse – zu überarbeiten¹⁸.

4.1.2 **Maßnahme zur sozialen Dimension des Marktes**

4.1.2.1 Der EWSA fordert eine nachhaltige und kohärente soziale Dimension, die – zusammen mit den Innovationsbemühungen der Unternehmen in den betreffenden Branchen – eine neue Qualität und Professionalität der Beschäftigung in diesem Sektor garantiert, unter anderem durch Zugang zu angemessenen Möglichkeiten der beruflichen Bildung und Umschulung.

4.1.2.2 Der EWSA bekräftigt seine Forderung nach fairen und menschenwürdigen Arbeits- und Lohnbedingungen, um prekäre Beschäftigungsverhältnisse sowie Schwarzarbeit insbesondere bei den ausgelagerten Tätigkeiten der letzten Zustellmeile zu bekämpfen, und verweist dabei nachdrücklich auf die Bestimmungen der Verordnung (EG) Nr. 1071/2009 über die Zulassung zum Beruf, des Beschlusses 2009/992/EU und der Verordnung (EU) Nr. 1213/2010, in denen der Begriff "Beschäftigungsverhältnis" definiert wird, um Maßnahmen gegen Scheinselbstständigkeit zu ermöglichen, wie der EWSA unlängst in einer Stellungnahme festgestellt hat¹⁹.

4.1.2.3 Der EWSA empfiehlt die Einleitung eines breit angelegten sozialen Dialogs auf europäischer Ebene mit den repräsentativen Sozialpartnern der beteiligten Sektoren der gesamten Kette des Online-Geschäfts und der Paketzustellung (Handel, Postdienste, Speditionen und Logistik), in dessen Rahmen die Fragen der Beschäftigungs- und Arbeitsbedingungen, der Entwicklungsaussichten, der Innovation und der Aufwertung der Humanressourcen angegangen werden.

4.1.2.4 Die Kommission sollte mit Unterstützung der Europäischen Stiftung zur Verbesserung der Lebens- und Arbeitsbedingungen alle zwei Jahre einen Bericht über die Arbeits- und Beschäftigungsbedingungen in der Branche und die Entwicklungsmöglichkeiten erarbeiten und dem EWSA, dem EP, dem Rat und den Sozialpartnern zuleiten.

¹⁸ Common position EU & US in the Doha Round – WTO, 2006 (Gemeinsamer Standpunkt der EU und der USA in der Doha-Runde der WTO-Verhandlungen 2006).

¹⁹ [ABl. C 161 vom 6.6.2013, S. 14.](#)

4.2 **Maßnahme 1: Informationen für Verbraucher über die Merkmale und Kosten verschiedener Zustell- und Rücksendungsmöglichkeiten**

4.2.1 Freiwillige Verhaltenskodizes und der Austausch bewährter Praktiken sind nach Ansicht des EWSA nur dann für die EU praktikable und ergänzende Mittel und Wege, wenn sie von allen beteiligten Akteuren des Online-Einzelhandels gemeinsam ausgearbeitet und akzeptiert werden und dies innerhalb eines europäischen Rechtsrahmens erfolgt, der sämtliche Aspekte der grenzüberschreitenden Zustellung von online bestellten Waren regelt, und zwar im Interesse des Schutzes der Verbraucher, kleinen Zusteller und der KMU zu gleichen Bedingungen und ohne ihnen zu große Anforderungen aufzuerlegen.

4.3 **Maßnahme 2: Informationen für Online-Einzelhändler über Zustelldienste**

4.3.1 Bei einer gemeinsamen Definition der Grundbegriffe für diese Dienstleistung durch Zusteller und Online-Einzelhändler ohne Einbeziehung von Verbrauchervertretern und KMU blieben wichtige Aspekte unberücksichtigt, die für die Entscheidung der Verbraucher relevant sind, und das würde die Palette der möglichen Optionen einschränken.

4.3.2 Der EWSA fordert, dass zusammen mit allen beteiligten Akteuren eine gemeinsame offene und interaktive Architektur nach dem Vorbild der e-freight-Initiative entwickelt wird²⁰.

4.3.3 Der EWSA fordert, dass die Kommission die ordnungsgemäße Betreuung der Internetplattformen nach vorher festgelegten objektiven Kriterien der Benutzerfreundlichkeit innerhalb des vom EWSA geforderten Rechtsrahmens sicherstellt.

4.4 **Maßnahme 3: Transparenz auf den Zustellmärkten, bei den integrierten Diensten und Qualitätsstandards**

4.4.1 Für das Fehlen eines detaillierten und vergleichbaren statistischen Rahmens für die ganze Kette von beteiligten Tätigkeiten und Akteuren von der Online-Bestellung bis zur grenzüberschreitenden Zustellung der Ware muss dadurch Abhilfe geschaffen werden, dass die Zoll-, Post-, Finanz- und Steuerbehörden und -stellen sowie der Handel von sämtlichen auf dem Markt tätigen Anbietern von Zustelldiensten relevante, einheitliche und vergleichbare Daten über grenzüberschreitende Paketströme, die flächendeckende Erbringung des Universaldienstes sowie über Rücksendungen und die Lösung von Beschwerden erheben.

20

Die E-freight-Initiative 2010-2014 im Rahmen des 7. Forschungsrahmenprogramms mit 31 Partnern aus 14 Ländern hat die Vernetzung aller im Logistikbereich tätigen Akteure über interaktive benutzerfreundliche Internetplattformen zum Ziel. Darin wird u.a. folgende Empfehlung ausgesprochen: "The EU Commission should issue a Directive or similar as soon as possible which secures that the interface to National Single Windows that are put to use from now on are using the Common Reporting Scheme (CRS), developed in e-freight, as the input format".

4.4.2 Die Erhebung dieser Daten sollte nach dem Prinzip "one size fits all" ohne bürokratische Belastungen und Mehrfachaufwand erfolgen. Die Kommission sollte die Zweckmäßigkeit und die Kosten einer eventuellen kostengünstigen Pauschalversicherung für grenzüberschreitende Zustellungen und die Frage prüfen, ob diese an den Erwerb eines europäischen Gütezeichens geknüpft werden sollte.

4.5 **Maßnahme 4: Interoperabilität bei der Paketzustellung**

4.5.1 Es ist zweckmäßig, dass die Zusteller und die Online-Einzelhändler auf freiwilliger Basis Lösungen für die Verknüpfung der IT-Systeme und der offenen Schnittstellen mit einem effizienten und erschwinglichen Zustell- und Rücksendesystem für die "letzte Meile" entwickeln.

4.5.2 Nach Ansicht des EWSA sollten diese Entwicklungen jedoch auf der Grundlage von zuvor innerhalb eines gemeinsamen Rechtsrahmens festgelegten Kriterien für die Interoperabilität erfolgen.

4.6 **Maßnahme 5: Stärkung des Verbraucherschutzes**

4.6.1 Der EWSA befürwortet die Initiative, dem CEN ein Normungsmandat zu erteilen und den Mitgliedstaaten Vorgaben für die vollständige und einheitliche Umsetzung der Richtlinie 2011/83/EU zu machen sowie den stärkeren Einsatz alternativer Streitbeilegungsverfahren im Rahmen der Richtlinie 2013/11/EU zu fördern.

4.6.2 Der Ausschuss hält es für unzureichend, die Lösung des Problems der Beschwerden allein darauf zu reduzieren, dass "Zusteller, Online-Einzelhändler und Verbraucherverbände [...] (gemeinsam) eine bessere Zusammenarbeit im Hinblick auf die Behandlung von Beschwerden und den Aufbau von Verbraucherschutzsystemen gewährleisten". Der EWSA hält eine solche Zusammenarbeit dann für positiv, wenn sie innerhalb eines gemeinsamen Rechtsrahmens erfolgt.

Brüssel, den 10. Juli 2014

Der Präsident
des Europäischen Wirtschafts- und
Sozialausschusses

Henri MALOSSE

*

* *

NB: Anhang auf der nächsten Seite.

ANHANG
zu der
STELLUNGNAHME
des Europäischen Wirtschafts- und Sozialausschusses

Folgender abgelehnter Änderungsantrag erhielt mindestens ein Viertel der Stimmen (Artikel 39 Absatz 2 der Geschäftsordnung):

Ziffer 1.6

Ändern:

Der EWSA empfiehlt der Kommission, dem EP und dem Rat:

- *durch ~~einen~~ den europäischen Rechtsrahmen einschließlich der Postrichtlinien wird der ~~zu schaffen, der den~~ Zugang zum Markt für Zustelldienste gewährleistet und sichergestellt, dass, wobei der Problematik des Universalcharakters der Dienstleistung zu erschwinglichen Preisen, insbesondere in abgelegenen, Berg-, Insel- und armen Gebieten, besondere Aufmerksamkeit geschenkt wird; ~~zu schenken ist~~;*

Abstimmungsergebnis:

Ja-Stimmen: 35
Nein-Stimmen: 67
Enthaltungen: 10
