



Europäischer Wirtschafts-
und Sozialausschuss

STELLUNGNAHME

Europäischer Wirtschafts- und Sozialausschuss

Finanzdienstleistungsverträge

Vorschlag für eine Richtlinie des Europäischen Parlaments und des Rates
zur Änderung der Richtlinie 2011/83/EU in Bezug auf im Fernabsatz geschlossene
Finanzdienstleistungsverträge und zur Aufhebung der Richtlinie 2002/65/EG
[COM(2022) 204 final – 2022/0147(COD)]

INT/994

Berichterstatter: **Gonçalo LOBO XAVIER**

www.eesc.europa.eu

DE

Befassung	Europäisches Parlament, 18/05/2022 Rat der Europäischen Union, 23/05/2022
Rechtsgrundlage	Artikel 114 des Vertrags über die Arbeitsweise der Europäischen Union
Zuständige Fachgruppe	Fachgruppe Binnenmarkt, Produktion, Verbrauch
Annahme in der Fachgruppe	08/09/2022
Verabschiedung im Plenum	21/09/2022
Plenartagung Nr.	572
Ergebnis der Abstimmung (Ja-Stimmen/Nein-Stimmen/Enthaltungen)	229/0/3

1. Schlussfolgerungen und Empfehlungen

- 1.1 Der Europäische Wirtschafts- und Sozialausschuss (EWSA) begrüßt die Initiative der Kommission zur Änderung der Richtlinie 2011/83/EU in Bezug auf im Fernabsatz geschlossene Finanzdienstleistungsverträge und zur Aufhebung der Richtlinie 2001/65/EG. Diese ist angesichts der gesellschaftlichen Entwicklungen und veränderten Verhaltensmuster, neuer technischer Lösungen und der Stärkung des Binnenmarkts, durch die sowohl der freie Verkehr von Finanzdienstleistungen als auch Verbraucherschutzvorschriften gewährleistet werden sollen, erforderlich. Die COVID-19-Krise hat die Widerstandsfähigkeit der EU in erheblicher Weise auf die Probe gestellt und neue Trends und Ideen hervorgebracht, die es nun weiterzuverfolgen gilt. Der EWSA unterstützt den Kommissionsvorschlag auch in dieser Hinsicht.
- 1.2 Zwar befürwortet der EWSA den Vorschlag, doch bekräftigt er zugleich die Notwendigkeit von Investitionen in die digitale und finanzielle Bildung, um die Verbraucher in die Lage zu versetzen, ihre Rechte und Pflichten im Zusammenhang mit im Fernabsatz geschlossenen Finanzdienstleistungsverträgen richtig zu verstehen. Dies gilt insbesondere für das Widerrufsrecht und das Recht, vor Vertragsabschluss weitere Informationen zu erhalten. Die Mitgliedstaaten müssen in ein Programm für strategische Kommunikation investieren, um das Potenzial des Binnenmarkts im Einklang mit den grundlegenden Verbraucherrechten zu steigern.
- 1.3 Der EWSA merkt an, dass es unbedingt eines Ansatzes bedarf, der auf einem ausgewogenen Verhältnis zwischen digitalen und traditionellen Vertriebskanälen beruht. Der EWSA begrüßt die durch technologische Innovationen ermöglichten Fortschritte, betont jedoch auch, dass der menschliche Kontakt nach wie vor von entscheidender Bedeutung ist, wenn Erklärungen nötig sind oder es um Datenschutzfragen geht. Digitalisierung und Modernisierung spielen bei der Verbesserung des Wohlergehens der Bürgerinnen und Bürger eine wesentliche Rolle. Hier gibt es jedoch nach wie vor viele Unterschiede zwischen den einzelnen Mitgliedstaaten und sogar zwischen den Regionen. So wird z. T. gefordert, zur Unterstützung der lokalen Bevölkerung bestimmte Elemente der physischen Infrastruktur beizubehalten. Nach Ansicht des EWSA könnte es außerdem zur Unterstützung der lokalen Bevölkerung beitragen, wenn die lokalen Gebietskörperschaften in die Entscheidungsprozesse von Finanzunternehmen einbezogen werden, insbesondere in Bezug auf die physische Infrastruktur in ländlichen Gebieten. Der EWSA fordert die Gewährleistung des Rechts, bei im Fernabsatz geschlossenen Finanzdienstleistungsverträgen ein „menschliches Eingreifen“ zu verlangen.
- 1.4 Der EWSA und die in ihm vertretenen zivilgesellschaftlichen Organisationen sind der Überzeugung, dass der Binnenmarkt als Instrument zur Stärkung des Projekts Europa ein großes Potenzial birgt. Bei der Unterstützung der Gesellschaft im Bereich der Finanzdienstleistungen für Verbraucher stellt die Stärkung des Vertrauens in unsere Finanzsysteme ein grundlegendes Prinzip dar. In diesem Zusammenhang weist der EWSA ferner darauf hin, dass konsequent in die Cybersicherheit investiert werden muss. Die Bürgerinnen und Bürger müssen sich der Risiken bewusst sein, die mit dem Abschluss von Verträgen im Fernabsatz einhergehen. Wenn wir allerdings den Binnenmarkt und den freien Verkehr von Finanzdienstleistungen fördern wollen, was vor allem nach der COVID-19-Krise und insbesondere angesichts der Entwicklung

des elektronischen Handels und digitaler Dienstleistungen zunehmend an Bedeutung gewinnt, müssen die Bürgerinnen und Bürger auch Vertrauen in das System haben.

- 1.5 Der EWSA weist die Kommission darauf hin, dass der Vorschlag mit der Richtlinie über die Rechte der Verbraucher in Einklang gebracht werden muss. Nach den zahlreichen Erfolgen im Zusammenhang mit der Richtlinie über die Rechte der Verbraucher und angesichts der Einführung der neuen Verbraucheragenda¹ kommt dieses spezifische Dossier über im Fernabsatz geschlossene Finanzdienstleistungsverträgen zum richtigen Zeitpunkt, um die Achtung der Verbraucherrechte zu stärken und Unternehmensinvestitionen in diesem Bereich zu fördern. Der EWSA fordert, dass zivilgesellschaftliche Organisationen in die einschlägigen Verfahren einbezogen werden, um die Vorbereitungen auf die künftige Umsetzung der Richtlinie sowie deren Überwachung zu begünstigen. Hierbei handelt es sich um ein gutes Beispiel für einen Bereich, in dem zivilgesellschaftliche Organisationen zu einem besseren Umfeld und einem positiven Ansatz beitragen können.
- 1.6 Auf künstlicher Intelligenz (KI) basierende Mechanismen können ein sicheres und zuverlässiges Umfeld für diesen Richtlinienvorschlag sicherstellen. Der EWSA ist sich bewusst, welches Potenzial die Innovation für die Gesellschaft birgt, und spricht sich dafür aus, alle verfügbaren Mittel zu nutzen, um Verbrauchern und Unternehmen in diesem speziellen Bereich eine sichere und moderne Nutzung zu ermöglichen. Der EWSA hat sich mit diesem Bereich bereits befasst und empfiehlt nachdrücklich die Nutzung von KI zum Aufbau eines besseren und stärker integrierten Binnenmarkts, der den Bürgerinnen und Bürgern zugutekommt und sichere Geschäfte innerhalb des Finanzsystems gewährleistet.²
- 1.7 Der EWSA vertritt die Auffassung, dass die EU unter Berücksichtigung der Ziele und Grundsätze des Binnenmarkts bewährte Verfahren für die Regulierung von im Fernabsatz geschlossenen Finanzdienstleistungsverträgen festlegen kann. Wenngleich der Kommissionsvorschlag einschlägige Maßnahmen für Unternehmen und Verbraucher vorsieht, weist der EWSA nachdrücklich darauf hin, dass Klärungsbedarf hinsichtlich der Tätigkeiten von außerhalb der EU ansässigen Unternehmen besteht, die Auswirkungen für die europäischen Bürgerinnen und Bürger haben können. Nach Ansicht des EWSA gilt es ferner, der Notwendigkeit einer Harmonisierung Rechnung zu tragen und entsprechend tätig zu werden.
- 1.8 Der EWSA fordert Maßnahmen in Bezug auf Vorschriften und Regeln über die Informationspflichten für die sensiblen Vorgänge im Zusammenhang mit der Erbringung von Finanzdienstleistungen aus der Ferne. Die Vorschriften für die Bewerbung solcher Dienstleistungen müssen unbedingt harmonisiert werden, um unlauteren Wettbewerb sowie eine Schwächung des Systems zu vermeiden. Sofern ein starkes Zeichen gesetzt werden kann, dürften die Ergebnisse sowohl den Unternehmen als auch den Bürgerinnen und Bürgern zugutekommen und sich – auch in puncto Nachhaltigkeit – positiv auf das Verbraucherverhalten auswirken. Ferner fordert der EWSA mit Nachdruck, dass die Verbraucherorganisationen einbezogen werden, um einen besseren Dialog zwischen Unternehmen und Bürgerinnen und Bürgern zu ermöglichen.

¹ [ABl. C 286 vom 16.7.2021, S. 45.](#)

² [ABl. C 517 vom 22.12.2021, S. 61.](#)

1.9 Schließlich vertritt der EWSA die Auffassung, dass Investitionen in die Infrastruktur von entscheidender Bedeutung sind, um die Richtlinie besser umsetzen, von den darin vorgesehenen Grundsätzen tatsächlich profitieren und letztlich bessere Ergebnisse erzielen zu können. Bessere und transparentere Dienstleistungen kommen den Bürgerinnen und Bürger zweifellos zugute. Dies setzt allerdings einen 5G-Zugang, eine lückenlose Netzabdeckung sowie andere Infrastruktureinrichtungen in sämtlichen Bereichen voraus. All dies ist im Großen und Ganzen bei Weitem noch nicht erreicht. Der EWSA fordert, dass die im Rahmen der Aufbau- und Resilienzfazilität vorgesehenen Finanzmittel besser und effizienter genutzt werden, um diese Investitionen zu tätigen und sicherzustellen, dass niemand zurückgelassen wird.

2. **Allgemeine Bemerkungen**

2.1 Die Richtlinie 2002/65/EG über den Fernabsatz von Finanzdienstleistungen an Verbraucher zielt darauf ab, den freien Verkehr von Finanzdienstleistungen im Binnenmarkt sicherzustellen, indem bestimmte Verbraucherschutzvorschriften in diesem Bereich harmonisiert werden, und ein hohes Verbraucherschutzniveau zu gewährleisten. Es sei darauf hingewiesen, dass in jüngster Zeit bereits mit einer Reihe von Richtlinien und Verordnungen hohe Verbraucherschutzstandards eingeführt wurden. Der Vorschlag für eine neue Richtlinie bietet ein Sicherheitsnetz für die Fälle, in denen ein solcher Schutz fehlt oder möglicherweise mangelhaft ist. Soweit es keine produktspezifischen EU-Rechtsvorschriften oder keine horizontalen EU-Vorschriften für Finanzdienstleistungen für Verbraucher gibt, gilt die Richtlinie horizontal für jede aktuelle oder künftige Erbringung einer Bank-, Kredit-, Versicherungs-, privaten Altersvorsorge-, Investment- oder Zahlungsdienstleistung, für die im Wege der Fernkommunikation (d. h. ohne gleichzeitige physische Anwesenheit des Unternehmers und des Verbrauchers) ein Vertrag abgeschlossen wird. Die Richtlinie legt Informationen fest, die dem Verbraucher vor Abschluss des Fernabsatzvertrags zur Verfügung zu stellen sind (vorvertragliche Informationen), gewährt dem Verbraucher für bestimmte Finanzdienstleistungen ein Widerrufsrecht und enthält Vorschriften für unaufgefordert erbrachte Dienstleistungen und unerbetene Nachrichten.

2.2 In den letzten 20 Jahren hat sich der Fernabsatz von Finanzdienstleistungen für Verbraucher rasant verändert. So nutzen Finanzdienstleister und Verbraucher nicht länger Faxgeräte, und es sind neue Akteure, wie etwa FinTech-Unternehmen, mit neuen Geschäftsmodellen und neuen Vertriebskanälen, wie z. B. dem Online-Verkauf von Finanzdienstleistungen, auf den Plan getreten.

2.3 Der Kommissionsvorschlag zielt darauf ab, den Rechtsrahmen zu vereinfachen und zu modernisieren, indem die bestehende Richtlinie aufgehoben wird und gleichzeitig einschlägige Aspekte der Verbraucherrechte in Bezug auf im Fernabsatz geschlossene Finanzdienstleistungsverträge in den Anwendungsbereich der horizontal anwendbaren Verbraucherrechtlicherichtlinie aufgenommen werden.

- 2.4 Das übergeordnete Ziel der Rechtsvorschriften – nämlich die Förderung der Erbringung von Finanzdienstleistungen im Binnenmarkt bei gleichzeitiger Gewährleistung eines hohen Verbraucherschutzniveaus – bleibt unverändert. Dieses Ziel wird durch fünf verschiedene Faktoren erreicht, und zwar durch
- eine vollständige Harmonisierung: In allen EU-Mitgliedstaaten werden für alle Finanzdienstleister ähnliche Vorschriften gelten und den Verbrauchern die gleichen Rechte garantiert;
 - vorvertragliche Informationen: Wenn Verbraucher rechtzeitige klare und verständliche Schlüsselinformationen erhalten, sei es elektronisch oder auf Papier, so gewährleistet dies die erforderliche Transparenz und stärkt die Mündigkeit der Verbraucher. In diesem Zusammenhang soll der Vorschlag regeln, wie und wann vorvertragliche Informationen mit welchem Inhalt bereitzustellen sind;
 - das Widerrufsrecht Hierbei handelt es sich um ein grundlegendes Verbraucherrecht, das besonders Bereich der Finanzdienstleistungen wichtig ist, da bestimmte Produkte und Dienstleistungen komplex und möglicherweise schwer zu verstehen sind;
 - Fairness im Internet: Finanzdienstleistungsverträge werden zunehmend auf elektronischem Wege geschlossen. Um ein hohes Verbraucherschutzniveau zu gewährleisten, enthält der Vorschlag deshalb besondere Vorschriften zum Schutz der Verbraucher, wenn sie auf elektronischem Wege Finanzdienstleistungsverträge schließen; sowie
 - Durchsetzung: mit dem Vorschlag werden die derzeit geltenden Durchsetzungs- und Sanktionsvorschriften der Richtlinie 2011/83/EU über die Rechte der Verbraucher auf im Fernabsatz geschlossene Finanzdienstleistungsverträge ausgeweitet.

3. Finanzdienstleistungen und Binnenmarkt

- 3.1 Der EWSA ist der Auffassung, dass die gesamte EU nach der COVID-19-Krise sowie angesichts der Aggression Russlands gegen die Ukraine und einer drohenden Finanzkrise vor großen Herausforderungen steht. Es steht außer Frage, dass das Vertrauen der Verbraucher in Mitleidenschaft gezogen wurde. Darüber hinaus gilt es, die nach wie vor hohe Verschuldung der privaten Haushalte anzugehen. Diese Umstände müssen bei sämtlichen finanzpolitischen Maßnahmen berücksichtigt werden. Damit Vertrauen aufgebaut und die Erholung unserer Volkswirtschaften und unserer Gesellschaft sichergestellt werden kann, ist es von entscheidender Bedeutung, dass die Verbraucher sich auf das System verlassen können.
- 3.2 Der EWSA teilt die Auffassung, dass Harmonisierungsbedarf besteht. Allerdings darf eine solche Harmonisierung nicht zulasten der Bürgerinnen und Bürger gehen oder diese in irgendeiner Weise beeinträchtigen. Wichtig ist das Bewusstsein, dass nicht alle Bürgerinnen und Bürger bei der Digitalisierung im gleichen Tempo vorankommen und dass bei diesem Prozess niemand zurückgelassen werden darf. Nach Ansicht des EWSA sollten Investitionen in die finanzielle Bildung eine eng in den Richtlinienvorschlag eingebundene Priorität darstellen.

- 3.3 Dabei ist unbedingt dafür zu sorgen, dass dem Datenschutz in diesem Prozess eine zentrale Rolle zukommt. Die Menschen in Europa müssen das Vertrauen haben, Daten für rechtliche und verbraucherrechtliche Zwecke zur Verfügung zu stellen. Dies kann nur durch ein solides und zuverlässiges System erreicht werden. Datenschutz ist heutzutage ein vorrangiges Anliegen der Bürgerinnen und Bürger. Ferner stellt Cybersicherheit ein entscheidendes Element dar, wenn es darum geht, die Kommunikationsprozesse im Zusammenhang mit dem Fernabsatz von Finanzdienstleistungen zu stärken.
- 3.4 Es gilt unbedingt sicherzustellen, dass der Kommissionsvorschlag mit der Richtlinie über die Rechte der Verbraucher in Einklang gebracht wird. Zudem muss zwingend gewährleistet werden, dass die Grundsätze der neuen Verbraucheragenda³ ein zentraler Bestandteil dieses Konzepts sind. Der EWSA ist der Auffassung, dass die organisierte Zivilgesellschaft und die Sozialpartner in diesem Prozess eine positive Rolle spielen können. So können sie insbesondere die Bürgerinnen und Bürger dabei unterstützen, ihre Rechte geltend zu machen, zugleich aber auch für ein gutes Umfeld sorgen, in dem Unternehmen miteinander konkurrieren und so bessere und transparentere Dienstleistungen für Verbraucher anbieten können.
- 3.5 Auf künstlicher Intelligenz (KI) basierende Mechanismen sind im Zusammenhang mit dem Kommissionsvorschlag von entscheidender Bedeutung. Sie könnten die Verbraucher unterstützen, indem sie die Geschäftsprozesse und die damit verbundenen Anforderungen erleichtern. Dies gilt insbesondere im Hinblick auf Bürgerinnen und Bürger, die über weniger Vorkenntnisse oder eine geringere digitale Kompetenz verfügen. Der EWSA fordert, die entsprechenden Instrumente näher zu definieren und zu nutzen, damit die künftige Umsetzung erfolgreicher gestaltet werden kann.
- 3.6 Der EWSA spricht sich dafür aus, in diesem Bereich für gleiche Wettbewerbsbedingungen zu sorgen, damit jedes Unternehmen zuverlässige Dienstleistungen für die Bürgerinnen und Bürger anbieten kann. Daher ist es unerlässlich, in Transparenz und klare Kommunikation zu investieren, um zu verhindern, dass die mit diesem Richtlinienvorschlag angestrebten positiven Auswirkungen durch unlauteren Wettbewerb aus Drittländern untergraben werden könnten.

4. **Auswirkungen auf Verbraucher und Unternehmen: Online- und Offline-Vorgänge**

- 4.1 Die Digitalisierung ist notwendig, um die Wettbewerbsfähigkeit zu steigern und den Menschen das Leben zu erleichtern. Nach Ansicht des EWSA sollte unbedingt sichergestellt werden, dass alle Akteure unter angemessenen Bedingungen handeln können und einen gleichen Kenntnisstand aufweisen. Dies entspricht jedoch bei Weitem nicht der Realität.
- 4.2 Der EWSA fordert eine „intelligente Digitalisierung“, in deren Rahmen die Technologie im Dienste der Bürgerinnen und Bürger steht, die Kommunikation erleichtert und dem Wohlergehen der Menschen dient. Die Digitalisierung an sich ist allerdings nicht die Lösung aller Probleme, sondern muss vielmehr mit anderen Prioritäten abgestimmt werden. Der Kenntnisstand der Menschen bezüglich der Nutzung von Technologien ist in der EU nach wie vor sehr unterschiedlich, weshalb diesbezüglich Investitionsbedarf besteht. Schließlich weist der

³ [ABl. C 286 vom 16.7.2021, S. 45.](#)

EWSA die Kommission darauf hin, dass die Nutzung von Technologien zwar wichtig ist, dass das jedoch auch für das Recht auf Nichterreichbarkeit gilt, was bei der Ausgestaltung einschlägiger Maßnahmen zu berücksichtigen ist.

- 4.3 Finanzunternehmen müssen sicherstellen, dass Veränderungen klar vom Markt wahrgenommen werden. Eine angemessene Kommunikation ist daher von entscheidender Bedeutung, um Ergebnisse zu erzielen und den Transformationsprozess maßgeblich mitzugestalten.
- 4.4 Der EWSA unterstützt entschieden Technologien und Innovationen, die den Verbrauchern bessere Nutzungsbedingungen bieten und ihnen das Leben erleichtern können. Das veränderte Verbraucherverhalten bietet die Gelegenheit, für positive Veränderungen zu sorgen und widerstandsfähigere und nachhaltigere Vorgänge im Bereich der im Fernabsatz geschlossenen Finanzdienstleistungsverträge zu fördern. Nach Ansicht des EWSA müssen die Vorschriften über die Informationspflichten klar formuliert und auf andere damit verbundene Maßnahmen mit möglichen Auswirkungen für die Verbraucher abgestimmt sein. Dabei gilt es, die Rechte und Pflichten der Verbraucher zu wahren.
- 4.5 Der EWSA ist der Auffassung, dass der Kommissionsvorschlag mit der Charta der Grundrechte der Europäischen Union und somit auch mit dem Grundsatz der Verhältnismäßigkeit in Bezug auf die in diesem Bereich gegen Unternehmen und Verbraucher verhängten Sanktionen im Einklang steht. Nach Ansicht des EWSA handelt es sich hierbei um einen sehr positiven Punkt, den es hervorzuheben gilt. Der EWSA hält es für ein grundlegendes Prinzip, dass die Schwere von Sanktionen das Ausmaß des Verstoßes – d. h. in diesem Fall der Verletzung des Verbraucherschutzes im Sinne des Richtlinienvorschlags – widerspiegeln sollte.
- 4.6 Für den EWSA ist es von größter Bedeutung, in Bezug auf das Recht, bei im Fernabsatz geschlossenen Finanzdienstleistungsverträgen menschliche Unterstützung zu verlangen, für einen ausgewogenen Ansatz zu sorgen. Ein großer Teil der Bevölkerung ist nach wie vor auf eine derartige Unterstützung angewiesen. Banken und Institutionen müssen sich dieser einschränkenden Erfordernisse bewusst sein und diese bei Entscheidungen über Investitionen in bestimmte physische Dienste bzw. über deren Aufrechterhaltung berücksichtigen.
- 4.7 Der EWSA vertritt die Auffassung, dass nicht nur Banken, sondern alle Finanzinstitute in Schulungs- und Fortbildungssysteme investieren müssen, um ihre Beschäftigten im Bereich der Kundenbetreuung zu fördern. Aus der Ferne erbrachte Finanzdienstleistungen sind äußerst wichtig, doch es kommt ebenso auf die Beschäftigten an, die in diesem Bereich beratend tätig sind. Diese müssen über eine angemessene Ausbildung und Kompetenz verfügen, um Kunden entsprechend beraten zu können. Abschließend ist festzuhalten, dass selbst beim Einsatz von KI zur Unterstützung bestimmter Dienstleistungen ein menschliches Eingreifen erforderlich ist, um eine wirksame Interaktion mit den Kunden sicherzustellen.

5. **Folgenabschätzung – die Rolle der Zivilgesellschaft**

- 5.1 Der EWSA weist die Kommission und die Mitgliedstaaten erneut darauf hin, dass die Sozialpartner und die organisierte Zivilgesellschaft möglichst in die Kommunikation über diese

Richtlinie sowie in deren Umsetzung einbezogen werden sollten. Die Organisationen der Zivilgesellschaft können nicht nur aufgrund ihres Fachwissens, sondern insbesondere aufgrund ihrer Präsenz vor Ort dazu beitragen, für eine angemessene Kommunikation zu sorgen. Auf diese Weise können beispielsweise wichtige Teile der Bevölkerung erreicht werden, die in ländlichen Gebieten leben oder Schwierigkeiten beim Zugang zu Informationskanälen für die breite Öffentlichkeit haben. Die im EWSA vertretenen zivilgesellschaftlichen Organisationen können zur ordnungsgemäßen Umsetzung der vorgeschlagenen Richtlinie beitragen, wodurch bessere Ergebnisse erzielt und die Bürgerinnen und Bürger stärker in den Prozess eingebunden werden können.

6. Finanzdienstleistungen und Aufbau- und Resilienzfazilität – weiteres Vorgehen

- 6.1 Die Aufbau- und Resilienzfazilität ist die wichtigste Säule von NextGenerationEU, dem Aufbauminstrument der EU zur finanziellen Unterstützung der Mitgliedstaaten. Damit sollen die wirtschaftlichen und sozialen Auswirkungen der COVID-19-Pandemie abgefedert und die Widerstandsfähigkeit der europäischen Wirtschaft gegen künftige Schocks gestärkt werden. Der EWSA vertritt die Auffassung, dass die Mitgliedstaaten dieses Instrument auch wirksam zur Verbesserung des Systems nutzen und den Menschen das Leben in diesem Bereich auf diese Weise erleichtern können.
- 6.2 Investitionen in digitale und finanzielle Kompetenzen sind von größter Bedeutung, um die Verbraucherbildung und den Verbraucherschutz zu verbessern. Die digitalen und finanziellen Kenntnisse der Verbraucher müssen unbedingt gestärkt werden, damit die Ziele der Digitalen Agenda, wie etwa die Entwicklung eines leistungsfähigen Marktes und die Verbesserung des Verbraucherschutzes, erreicht werden können. Der EWSA ist sich der Bedeutung des Datenschutzes bewusst und unterstützt das Recht der Verbraucher auf dessen umfassende Gewährleistung. Der EWSA ist davon überzeugt, dass eine ausgewogene Entwicklung des Fernabsatzes von Finanzprodukten nur dann erreicht werden kann, wenn die Mitgliedstaaten genügend Ressourcen bereitstellen, um die bestehenden Herausforderungen zu bewältigen, und das Vertrauen gegenüber dem Online-Vertrieb von Finanzdienstleistungen stärken. Darüber hinaus sollten sie die Fortschritte in diesem Bereich messen und der Kommission diesbezüglich Bericht erstatten. Die Kommission wird die Ergebnisse anschließend bewerten und bewährte Verfahren empfehlen.

Brüssel, den 21. September 2022

Christa Schweng
Präsidentin des Europäischen Wirtschafts- und Sozialausschusses