

SICHERE PRODUKTE STÄRKEN DAS VERBRAUCHERVERTRAUEN

Position des Verbraucherzentrale Bundesverbands zur Reform der Allgemeinen Produktsicherheits-Richtlinie

1. Oktober 2020

Impressum

*Verbraucherzentrale
Bundesverband e.V.*

*Team
Büro Brüssel*

*Rudi-Dutschke-Str 17
10969 Berlin*

Buero-bruessel@vzbv.de

INHALT

I. ZUSAMMENFASSUNG	3
II. EXECUTIVE SUMMARY	4
III. EINHEITLICHES REGELWERK SCHAFFEN	5
IV. PRODUKTSICHERHEIT IM GLOBALEN ONLINEHANDEL STÄRKEN	5
1. Online-Marktplätze verantwortlich machen	7
2. Marktüberwachung an globalen Onlinehandel anpassen.....	8
3. Kriterien des „Safety Pledge“ rechtsverbindlich festschreiben.....	9
V. MARKTÜBERWACHUNG STÄRKEN	10
1. Ausreichende Ressourcen zur Verfügung stellen	10
2. Schnellwarnsysteme besser verzahnen.....	10
3. Internationale Kooperation intensivieren	11
VI. NEUE TECHNOLOGIEN SICHER GESTALTEN	12
1. Zentrale Begriffe der Richtlinie an vernetzte Produkte anpassen.....	12
2. Anwendung des Konzepts der kontinuierlichen Konformität.....	14
3. Normen und Standards zu IT-Sicherheit stärker verankern.....	15
VII. WEITERE ANFORDERUNGEN AN DIE PRODUKTSICHERHEIT	15
1. Verletzliche Verbrauchergruppen stärker berücksichtigen	15
2. Produktrückrufe verbessern.....	16

I. ZUSAMMENFASSUNG

Die derzeit gültigen Regeln zur Produktsicherheit in der Europäischen Union (EU) stammen noch aus dem Jahr 2001. In den zwanzig Jahren seit dem Inkrafttreten der Allgemeinen Produktsicherheitsrichtlinie (RaPS) waren Märkte fundamentalen Transformationsprozessen unterworfen – im Hinblick auf das Aufkommen digitaler Verkaufskanäle, neuer Produktkategorien wie etwa vernetzter Geräte, der Erweiterung und Internationalisierung von Verbrauchermärkten und dem Aufkommen vollkommen neuer Akteure wie etwa großen Online-Marktplätzen wie Amazon oder Ebay. All diese Transformationsprozesse bringen auch neue Herausforderungen für die Sicherheit von Produkten mit sich, die im EU-Binnenmarkt in den Verkehr gebracht werden.

Verbraucherinnen und Verbraucher¹ vertrauen mit gutem Recht darauf, dass die Produkte, die sie vor Ort im Laden erstehen oder bei einem Onlinehändler kaufen, sicher sind und den europäischen Regeln entsprechen. Nur leider ist dies heute zu oft nicht der Fall. Mit dem Aufkommen großer Online-Marktplätze und digitaler Verkaufskanäle kommen zunehmend direkt unsichere Produkte in die EU, durch vernetzte Geräte und neue Technologien entstehen ganz neue Risiken nicht nur für Leib und Leben, sondern auch für die Privatsphäre von Verbrauchern. Auch die Durchsetzung der bestehenden Regeln ist oftmals noch nicht den neuen Gegebenheiten angepasst.

Der Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) begrüßt deswegen die geplante Überarbeitung der RaPS, damit Verbraucher auch in Zukunft auf sichere Produkte im EU-Binnenmarkt vertrauen können.

Die zentralen Forderungen des vzbv im Überblick:

- ❖ Die RaPS und die Marktüberwachungsverordnung sollten in einer **übergreifenden Verordnung zu Produktsicherheit und Marktüberwachung** zusammengefasst werden.
- ❖ Eine Reform der RaPS muss insbesondere auf die Herausforderungen des globalen Onlinehandels reagieren. So sollten **Online-Marktplätze** selbst wie der Anbieter haften müssen, wenn der Marktplatz einen beherrschenden Einfluss auf die Anbieter ausübt. Auch sollten Online-Marktplätze klar als Akteur in der Lieferkette definiert werden.
- ❖ Die Vorgaben des freiwilligen „**Safety Pledge**“ der Europäischen Kommission sollten als Blaupause für verbindliche Vorschriften dienen.
- ❖ **Marktüberwachungsbehörden** sollten von den nationalen bzw. subnationalen Regierungen ausreichend finanziell, technologisch und personell ausgestattet werden. Die Europäische Kommission muss dies intensiv überwachen.
- ❖ Um den **Erfordernissen vernetzter Geräte** zu genügen, sollten eine Reihe von Begriffsdefinitionen der RaPS angepasst werden, wie etwa „Produkt“, „sicheres Produkt“ und „Inverkehrbringen“. Die entsprechenden Anpassungen sollten über die reine physische Sicherheit von Produkten („safety“) hinausgehen und auch den Datenschutz und die IT-Sicherheit („security“) miteinbeziehen.

¹ Die im weiteren Text gewählte männliche Form bezieht sich immer zugleich auf Personen aller Geschlechter. Wir bitten um Verständnis für den weitgehenden Verzicht auf Mehrfachbezeichnungen zugunsten einer besseren Lesbarkeit des Textes.

II. EXECUTIVE SUMMARY

The current horizontal rules on product safety in the European Union (EU) date back to the year 2001. In the twenty years since the General Product Safety Directive (GPSD) came into force, markets have been subject to fundamental transformation processes: they saw the emergence of digital sales channels; new product categories such as the Internet of Things and connected devices; the expansion and internationalisation of consumer markets; and the emergence of completely new players such as major online marketplaces like Amazon or eBay. These transformations bring with them new challenges for the safety of products placed on the EU market.

Consumers need to be able to trust that the products they buy – whether locally in a store or from an online retailer – are safe to use and comply with EU rules. Unfortunately, all too often this is not the case today. With the emergence of large online marketplaces and digital sales channels, more and more unsafe and non-conforming products are entering the Internal Market; connected devices and new technologies are creating new risks not only for life and limb, but also for the privacy of consumers; and the enforcement of existing rules is often not yet adapted to new market realities.

The Federation of German Consumer Organisations (vzbv) therefore welcomes the planned revision of the General Product Safety Directive so that consumers can continue to have confidence in the products that circulate in the EU Internal Market.

vzbv's central demands regarding a revision of the GPSD:

- ❖ The revised GPSD and the Market Surveillance Regulation should be merged in **one overarching regulation on product safety and market surveillance**.
- ❖ A reform of the GPSD must respond in particular to the challenges of global e-commerce. For example, **online marketplaces** themselves should be liable like the trader if the marketplace exerts a dominant influence on the traders. Online marketplaces should also be clearly defined as actors in the supply chain.
- ❖ The requirements of the European Commission's **voluntary "Safety Pledge"** should serve as a blueprint for the new binding rules.
- ❖ **Market surveillance authorities** must be equipped with adequate resources in staff, technologies and overall budget by the respectively responsible national or sub-national governments. The European Commission must monitor this closely.
- ❖ In order to meet the requirements of **connected devices and the Internet of Things**, a number of definitions in the GPSD, such as "product", "safe product" and "placing on the market" should be adapted. The corresponding adjustments should go beyond the mere physical safety of products and should also include data protection and IT security.

III. EINHEITLICHES REGELWERK SCHAFFEN

Mit der Reform der RaPS sollte die Gelegenheit genutzt werden, insgesamt eine stärker integrierte Marktüberwachung entstehen zu lassen. Europäische Produktsicherheit sollte nicht zwischen Produktkategorien unterscheiden, sondern ein Sicherheitsnetz für alle Produkte spannen, die im EU-Binnenmarkt gehandelt werden. Eine Reihe von Produktkategorien unterliegen heute keinen harmonisierten Vorschriften und fallen deswegen allein unter die Regeln der RaPS, während es etwa bei Spielzeug oder Elektronikprodukten spezielle Regeln gibt, deren Überwachung unter die Marktüberwachungsverordnung fällt.

Unter die „nicht-harmonisierten“ Produktkategorien fallen etwa „Childcare Articles“ (also Produkte für Kinder, die kein Spielzeug sind) oder Schmuck. Einige elektronische Geräte fallen ebenfalls nicht in den Anwendungsbereich der Niederspannungsrichtlinie² und werden somit direkt von der RaPS erfasst. Für Verbraucher ist es nicht nachvollziehbar, warum einige Produktkategorien anderen Regeln der Produktsicherheit unterliegen als andere. Hier sollte es vergleichbare Regelungen geben. In Deutschland ist die Marktüberwachung nach ihrer Umsetzung im Produktsicherheitsgesetz (ProdSG) zwischen harmonisierten und nicht-harmonisierten Produkten einheitlich gestaltet (§§ 24-31 ProdSG). Dies sollte auch Leitbild für eine Reform der RaPS sein.

DER VZBV FORDERT

Die RaPS und die Marktüberwachungsverordnung sollten in einer übergreifenden Verordnung zu Produktsicherheit und Marktüberwachung zusammengefasst werden, um einen gleichförmigen Schutz aller Produktkategorien und einen kohärenten Ansatz in der Rechtsdurchsetzung zu erreichen.

Der vzbv unterstützt die „Option 4“ der Europäischen Kommission³, ein einheitliches Regelwerk für harmonisierte und nicht-harmonisierte Produkte zu schaffen.

IV. PRODUKTSICHERHEIT IM GLOBALEN ONLINEHANDEL STÄRKEN

Ein Handyladegerät, ein maßgeschneidertes Kleid, oder neues Babyspielzeug – es gibt nichts, was es heute nicht online zu kaufen gibt – oftmals direkt importiert über Online-Marktplätze von Herstellern aus Fernost. Der Trend zum globalen Onlinekauf wird insbesondere durch Online-Marktplätze vorangetrieben, die Verbraucher mit Produzenten und Händlern in der ganzen Welt zusammenbringen.

Die Zahlen sprechen für sich: War der Onlinekauf bei nicht-europäischen Anbietern vor zehn Jahren noch ein Nischenphänomen, haben im Jahr 2018 bereits 15,6 Prozent der

² Richtlinie zur Harmonisierung der Rechtsvorschriften der Mitgliedstaaten über die Bereitstellung elektrischer Betriebsmittel zur Verwendung innerhalb bestimmter Spannungsgrenzen auf dem Markt, RL 2014/20/EU

³ Regulierungsoptionen der Europäischen Kommission im Rahmen des Inception Impact Assessments der Richtlinie, Ref. Ares(2020)3256809.

europäischen Verbraucher außereuropäisch eingekauft.⁴ Ein weiterhin steigender Trend, der durch die Corona-Pandemie noch einmal beschleunigt wurde. Der Marktanteil von chinesischen Verkäufern auf dem deutschen Amazon Marketplace lag 2018 bei 28 Prozent und hat sich damit innerhalb von zwei Jahren nahezu verdreifacht (2016: 10 Prozent).⁵ Auch der Markteintritt von Marktplätzen aus Fernost, wie Aliexpress, Wish oder Floryday unterstreicht diese Tendenz.

Diese „Globalisierung“ des Business-to-Consumer-Handels (B2C) hat auch konkrete Vorteile für Verbraucher: Sie können Produkte kaufen, die es hierzulande nicht gibt, aus einer größeren Produktvielfalt auswählen, oder sie können ein besonders günstiges Produkt erstehen. Durch den Wegfall der Zwischenhändler können Produkte gewissermaßen zum Einkaufspreis über einen Online-Marktplatz direkt in Fernost bestellt werden. Gleichzeitig häufen sich in den letzten Jahren Verbraucherbeschwerden über unsichere Produkte beim Kauf über Online-Marktplätze im Frühwarnnetzwerk der Verbraucherzentralen und des vzbv.⁶

Leider handelt es sich bei der Einfuhr von nicht-verkehrsfähigen Produkten, die über Online-Marktplätze gekauft werden, nicht um einzelne Ausreißer. Ein Verbund von sechs europäischen Verbraucherorganisationen, unter ihnen die Stiftung Warentest⁷, hat im Jahr 2020 250 Produkte getestet, die über die Plattformen AliExpress, Amazon, Ebay und Wish verkauft wurden. Der Schwerpunkt lag auf denjenigen risikoreichen Produktkategorien, die regelmäßig im EU-Schnellwarnsystem „Safety Gate“ gelistet werden: Elektronik- und Kosmetikprodukte sowie Spielzeug. 66 Prozent der getesteten Produkte entsprachen dabei nicht den EU-Sicherheitsvorschriften.⁸ Die britische Verbraucherorganisation Which? testete im Rahmen des Projektes etwa vier Rauchmelder – kein einziger reagierte auf Rauch. Zum gleichen Ergebnis kam Which? leider beim Test von sieben Kohlenmonoxidmeldern. Bei USB-Ladegeräten, Powerbanks und Reiseadaptern fielen drei von vier Produkten durch.

Eine Reform des EU-Produktsicherheitsrechts muss insbesondere auf die Herausforderungen des globalen Onlinehandels und dessen Auswirkungen auf den Import nicht-verkehrsfähiger Produkte reagieren.

Wie kommen diese faktisch illegalen Produkte auf den Markt? Zum einen sind Zoll- und Marktüberwachungsbehörden überfordert hinsichtlich der Kontrolle von Tausenden Einzelsendungen, die Tag für Tag an den EU-Grenzen ankommen. Am Flughafen Lüttich

⁴ Europäische Kommission (2019): Consumer Scoreboard 2019.

⁵ Unter den 10.000 umsatzstärksten Verkäufern. Marketplace Pulse (2019): 40% of Merchants on Amazon Marketplace based in China (10.5.2019), <https://www.marketplacepulse.com/articles/40-of-merchants-on-amazon-based-in-china> (abgerufen: 30.09.2020)

⁶ Beim Frühwarnnetzwerk (FWN) der Verbraucherzentralen und des vzbv handelt es sich um ein Erfassungs- und Analysesystem für auffällige Sachverhalte aus der Verbraucherberatung. Grundlage stellt eine ausführliche Sachverhaltschilderung durch Beratungskräfte dar, die eine Kategorisierung sowie eine anschließende qualitative Analyse ermöglichen. Eine Quantifizierung der Daten aus dem FWN ist jedoch nicht möglich.

⁷ Stiftung Warentest (2020): Riskante Schnäppchen auf Amazon, Wish & Co, <https://www.test.de/Onlineshopping-Riskante-Schnaepchen-auf-Amazon-Wish-Co-5507399-0/> (abgerufen: 30.09.2020)

⁸ BEUC (2020): Two-thirds of 250 products bought from online marketplaces fail safety tests, consumer groups find, <http://www.beuc.eu/publications/two-thirds-250-products-bought-online-marketplaces-fail-safety-tests-consumer-groups/html> (abgerufen: 30.09.2020)

etwa ist die Zahl der Direktimporte pro Jahr von 2018 neun Millionen bis 2019 insgesamt auf 316 Millionen Pakete angestiegen.⁹ Eine Zahl, die durch die Eröffnung eines Alibaba-Logistik-Hubs in den kommenden Jahren wohl noch weiter steigen wird. Dieser Anzahl an Paketen stehen weniger als 100 Zollbeamte vor Ort gegenüber, die nicht nur den Verdacht des Verstoßes gegen Produktsicherheit, sondern auch die Einhaltung von Steuerregeln, Drogenschmuggel oder die Fahndung nach gefälschten Produkten zur Aufgabe haben. Vertreter der Marktüberwachungsbehörden, die die entsprechenden Produkte kontrollieren müssen, sind nicht einmal vor Ort am Flughafen. Bei den zahlreichen Tests von Verbraucherorganisationen und auch Wirtschaftsverbänden wurden die Bestellungen problemlos geliefert, ohne dass die eigentlich nicht-verkehrsfähigen Produkte vom Zoll beschlagnahmt wurden.¹⁰

Zudem sehen sich Online-Marktplätze bis heute vor allem als Intermediäre, die allein eine Plattform zum Verkauf zur Verfügung stellen und ansonsten keine weiteren Pflichten gegenüber ihren Kunden haben, wenn über ihre Vermittlung nicht-verkehrsfähige Produkte in den EU-Binnenmarkt gelangen. Dass die Online-Marktplätze bislang keine Verantwortung für Waren übernehmen müssen, die faktisch über sie in den Umlauf gebracht werden, ist Verbrauchern oftmals nicht klar, wie Verbraucherbefragungen deutlich zeigen.¹¹

Online-Marktplätze müssen mehr Verantwortung für die Sicherheit der auf ihrer Plattform angebotenen Produkte übernehmen. Die Reform der RaPS muss hier sowohl in der Rechtsetzung als auch im Hinblick auf eine effizientere Durchsetzung reagieren.

1. ONLINE-MARKTPLÄTZE VERANTWORTLICH MACHEN

Grundsätzlich sollten Online-Marktplätze als Transaktionsplattformen¹² die Verantwortung übernehmen, die sie heute schon faktisch haben. Denn letztlich bringen die meisten großen Marktplätze heute nicht nur Käufer und Verkäufer unter ihrem Dach zusammen, sondern organisieren gleichzeitig auch oft die Zahlungsabwicklung, Vertragsbedingungen und den Käuferschutz. Treten Online-Marktplätze selbst als Anbieter auf oder üben sie einen solchen beherrschenden Einfluss auf die Anbieter aus, sollten sie selbst wie der Anbieter haften. Selbst wenn Online-Marktplätze nur als Vermittler auftreten, dürfen EU-Produkthaftungs-, Produktsicherheits- und Gewährleistungsrecht nicht ausgehebelt werden, weil der Verkäufer aus dem EU-Ausland stammt. Ist ein Anbieter für Reklamationen, Haftungsansprüche oder behördliche Kontrolle nicht greifbar, müssen Online-Marktplätze subsidiär dafür die Haftung übernehmen. Der Marktplatz

⁹ Belgischer Zoll (2020): Präsentation im Rahmen eines Besuchs am Frachtflughafen Lüttich.

¹⁰ Toy Industries Europe (2020): EU Toy Safety: the problem of un reputable sellers on online marketplaces, Juni 2020, <https://www.toyindustries.eu/ties-eu-toy-safety-the-problem-of-unreputable-sellers-on-online-marketplaces/> (abgerufen: 30.09.2020).

¹¹ Etwa im Rahmen des Frühwarnnetzwerks von Verbraucherzentralen und vzbv sowie in Untersuchungen: vzbv/BEUC (2017): The challenge of protecting consumers in global online markets, https://www.vzbv.de/sites/default/files/downloads/2017/11/08/17-11-08_brochure-vzbv-beuc-lr3.pdf

¹² Aus Verbrauchersicht ist es sinnvoll, die unterschiedlichen Funktionen der verschiedenen Plattformarten im Rahmen der Lösungsansätze zu berücksichtigen. Die Geschäftsmodelle von Online-Plattformen lassen sich grob in zwei Bereiche aufteilen: Das Hauptgeschäft von Interaktionsplattformen ist die Kuratierung von nutzergenerierten medialen Inhalten sowie die Bereitstellung und Vermittlung derselben (beispielsweise YouTube, Twitter und Facebook). Transaktionsplattformen haben die Vermittlung und Unterstützung beim Vertragsschluss zwischen Plattformnutzern zum Ziel, wie es das Hauptgeschäft von beispielsweise Uber, Amazon Marketplace und Airbnb ist. Bei Transaktionsplattformen kann noch zwischen Online-Marktplätzen und Vergleichsplattformen unterschieden werden.

kann sich davon befreien, wenn er nachweist, den betreffenden Anbieter ausreichend überprüft zu haben. Eine entsprechende übergreifende Verantwortung sollte etwa im Rahmen des Digital Services Act festgeschrieben werden.¹³

DER VZBV FORDERT

Online-Marktplätze sollten selbst wie der Anbieter haften müssen, wenn der Marktplatz einen beherrschenden Einfluss auf die Anbieter ausübt.

2. MARKTÜBERWACHUNG AN GLOBALEN ONLINEHANDEL ANPASSEN

Die Revision der Marktüberwachungsverordnung und ihr Inkrafttreten am 16. Juli 2021 hält Anpassungen der Befugnisse von Marktüberwachungsbehörden, insbesondere im Hinblick auf die Herausforderungen des steigenden Onlinehandels, bereit. So wird die Einsetzung eines Bevollmächtigten für Nicht-EU-Hersteller¹⁴ zu mehr Transparenz im Markt führen. Auch die Einbeziehung von Fulfilment-Dienstleistern ist positiv zu bewerten. Denn intermediäre Akteure sind in der Marktüberwachungsverordnung über die Definition der „Fulfilment-Center“ (Art. 3.11 MÜ-VO)¹⁵ direkter Adressat der Verordnung. Als Wirtschaftsakteur müssen sie Konformitätsbewertungen vorlegen, bei Bedarf mit Marktüberwachungsbehörden kooperieren, oder im Fall, dass ein Risiko durch das Produkt besteht, die Behörden informieren (Art. 4.3). Dies gilt aber nicht für Online-Marktplätze per se, sondern nur, wenn Waren durch Online-Marktplätze über europäische Fulfilment-Center versandt werden.

Für eine wirklich effektive Durchsetzung des Produktsicherheitsrechts wird die Definition von Fulfilment-Centern und die Einführung eines Bevollmächtigten jedoch nicht ausreichen. Die Reform der Produktsicherheits-Richtlinie sollte hier über die Marktüberwachungsverordnung hinausgehen – auch da sie Gültigkeit für alle Produkte im Binnenmarkt hat. Die RaPS sollte Online-Marktplätze als Akteur in der Lieferkette definieren und ihnen klare Pflichten auferlegen. Aus Sicht des vzbv sollten Marktplätze den Status eines Importeurs oder Händlers erhalten, damit sie die entsprechenden Pflichten in der Lieferkette und beim Inverkehrbringen von Produkten wahrnehmen müssen.¹⁶ Eine entsprechende Definition sollte gleichermaßen in der Marktüberwachungsverordnung eingefügt werden. Marktüberwachungsbehörden würden hierdurch die Möglichkeit gegeben, Anordnungen durchzusetzen, Rückrufe durchzuführen und die Online-Marktplätze für die auf ihren Seiten angebotenen, nicht-verkehrsfähigen Produkte in die Pflicht zu nehmen.

¹³ Die Position des vzbv zum Digital Services Act findet sich hier: <https://www.vzbv.de/dokument/verbraucherfreundliche-haftungsregeln-fuer-online-plattformen> (abgerufen: 30.09.2020)

¹⁴ Art. 5 Marktüberwachungsverordnung (Nr. 2019/1040)

¹⁵ Art. 3.11 MÜ-VO: „Fulfilment-Dienstleister“ ist jede natürliche oder juristische Person, die im Rahmen einer Geschäftstätigkeit mindestens zwei der folgenden Dienstleistungen anbietet: Lagerhaltung, Verpackung, Adressierung und Versand von Produkten, an denen sie kein Eigentumsrecht hat.

¹⁶ Als Akteure in der Lieferkette unterliegen sowohl Importeure wie auch Händler den Durchsetzungsbefugnissen der Marktüberwachungsbehörden. Ihre jeweiligen Rollen unterscheiden sich dahingehend, dass Importeure den Herstellern gleichgestellt sind, wenn diese ihren Sitz nicht in der EU haben und somit ihre Kontaktdaten auf dem Produkt angeben und durch Stichproben sicherstellen, dass das Produkt sicher ist. Händler müssen im Sinne eines risikobasierenden Ansatzes sicherstellen, dass sie keine unsicheren Produkte verkaufen. Beide sind gleichermaßen für die Sicherheit von Produkten verantwortlich und müssen Rückrufe durchführen.

DER VZBV FORDERT

Online-Marktplätze sollten klar als Akteur in der Lieferkette definiert werden, etwa als Importeur oder Händler, damit den Marktüberwachungsbehörden alle erforderlichen Durchsetzungsbefugnisse ermöglicht werden. Allein ein Modell eines „Bevollmächtigten“ ist nicht ausreichend.

Marktüberwachungsbehörden, aber auch dem Zoll, müssen die entsprechenden Ressourcen zur Verfügung gestellt werden, um auch den Onlinehandel effizient kontrollieren zu können.

3. KRITERIEN DES „SAFETY PLEDGE“ RECHTSVERBINDLICH FESTSCHREIBEN

Seit 2018 haben sich eine Reihe von Online-Marktplätzen einem freiwilligen „Product Safety Pledge“¹⁷ der Europäischen Kommission unterworfen. Der Pledge enthält eine Reihe von Vorgaben für die Plattformen, etwa eine regelmäßige Konsultation des Safety-Gate-Portals, interne Mechanismen zu Notice-And-Takedown von gefährlichen Produkten sowie Informationen und Kontaktpunkte für Verbraucher. So sollen die Plattformen etwa auch eine einfache und gut auffindbare Möglichkeit zur Meldung von gefährlichen Produkten für Verbraucher bereitstellen.

Eine übersichtsartige Recherche des vzbv zeigte, dass entsprechende Kontaktpunkte bei den Plattformen Amazon, Ebay und Aliexpress zumindest bislang für den vzbv nicht auffindbar waren.¹⁸ Recherchen der britischen Verbraucherorganisation Which? zeigen, dass zudem selbst Produkte, die im RAPEX-Portal gemeldet wurden auf Online-Marktplätzen verkauft werden konnten, ohne dass dies von den Plattformbetreibern bemerkt wurde.¹⁹

Die Verpflichtungen des Pledges sind grundsätzlich sinnvoll, um die Sicherheit auf Online-Marktplätzen zu erhöhen und Verbraucher besser zu informieren. Angesichts der mangelhaften Umsetzung durch die unterzeichnenden Marktplätze sollten die Auflagen jedoch für alle Online-Marktplätze verbindlich gemacht werden und entsprechend Eingang in die RaPS-Reform finden.

DER VZBV FORDERT

Der freiwillige „Safety Pledge“ der Europäischen Kommission ist nicht ausreichend, um die Sicherheit von Verbrauchern im Onlinehandel zu erreichen. Seine Vorgaben sind grundsätzlich sinnvoll, sie müssen aber rechtsverbindlich für alle Online-Marktplätze gelten.

¹⁷ Europäische Kommission (2018): Product Safety Pledge, https://ec.europa.eu/info/files/product-safety-pledge_en (abgerufen: 30.09.2020).

¹⁸ Stand September 2020.

¹⁹ Which?-Untersuchung, 2019, <https://www.which.co.uk/news/2019/11/dangerous-toys-and-killer-car-seats-listed-for-sale-at-marketplaces-like-amazon-and-ebay/#Dangeroustoy> (abgerufen: 30.09.2020).

V. MARKTÜBERWACHUNG STÄRKEN

Die im Juni 2019 verabschiedete Marktüberwachungsverordnung stärkt die Arbeit von Marktüberwachungsbehörden und Zoll, ihre Vorgaben sollten jedoch für alle Produkte, die im Binnenmarkt gehandelt werden, gelten. So müssen laut der Verordnung etwa alle Wirtschaftsakteure, die ein Produkt auf den Markt bringen, ihren Namen und ihre Kontaktdaten vermerken (Art. 4.4). Dies erleichtert die Rückverfolgung von Produkten im Fall von Beanstandungen. Marktüberwachungsbehörden können „mystery shopping“, also anonyme Probekäufe, in Onlineshops durchführen (Art. 14.4 j), bei Produktkategorien, bei denen es regelmäßig zu Verstößen kommt, können außerdem striktere Prüfintervalle, Stichproben und Auflagen festgelegt werden (Art. 11.5). Außerdem werden Fulfillment-Dienstleister und Bevollmächtigte verpflichtet, mit Marktüberwachungsbehörden zu kooperieren (Art.7).

Insbesondere Onlinekäufe über Online-Marktplätze bieten Marktüberwachungsbehörden heutzutage weniger Kontrolloptionen als konventionelle Geschäfte mit einem Angebot vor Ort, wo Produkte unmittelbar inspiziert werden können.²⁰ Aus diesem Grund ist hier besonders die Verbesserung des „mystery shoppings“ durch die Marktüberwachungsverordnung lobend hervorzuheben. Mit ihr können auch Produkte, die online verkauft werden, in derselben Intensität wie im stationären Handel kontrolliert werden.

1. AUSREICHENDE RESSOURCEN ZUR VERFÜGUNG STELLEN

In der Marktüberwachungsverordnung verpflichten sich die Mitgliedstaaten, ihre jeweiligen Marktüberwachungsbehörden mit geeignetem Personal, Expertise und Technik auszustatten, um offline und online bereitgestellte Waren in allen Vertriebskanälen überwachen zu können (Art. 10.5).

DER VZBV FORDERT

Marktüberwachungsbehörden müssen von den nationalen bzw. subnationalen Regierungen ausreichend finanziell, technologisch und personell ausgestattet werden. Die Europäische Kommission muss dies intensiv überwachen.

Die Möglichkeit, im Rahmen der Marktüberwachungsverordnung striktere Prüfvorgaben für risikobehaftete Produktgruppen zu erlassen, sollte von der Europäischen Kommission unter Nutzung der Empirie des „Safety Gate“, von Zollkontrollen und Untersuchungen von Verbraucherorganisationen, angewendet werden.

2. SCHNELLWARNSYSTEME BESSER VERZAHNEN

In der Europäischen Union ermöglicht das Produktsicherheitsportal „Safety Gate“/RAPEX²¹ die schnelle und EU-weite Meldung von nicht-verkehrsfähigen, gefährlichen Produkten. Die Daten werden von den jeweiligen nationalen Marktüberwachungsbehörden eingespeist und so EU-weit transparent gemacht. Angesichts der Tatsache, dass ein großer Teil der im „Safety Gate“ gemeldeten Produkte aus Nicht-EU-Ländern kommt, ist die Verzahnung mit den Schnellwarnsystemen relevanter Handelspartner

²⁰ AFC Public Services (2019): Überwachungsmaßnahmen und -intensität im Onlinehandel, Studie im Auftrag von Rossmann, n.V.

²¹ https://ec.europa.eu/consumers/consumers_safety/safety_products/rapex/alerts/repository/content/pages/rapex/index_en.htm (ehemals RAPEX) (abgerufen: 30.09.2020).

der EU ein wichtiger Aspekt, um möglichst frühzeitig gefährliche Produkte vom Markt zu nehmen. Auch sollte das „Safety Gate“-Portal verbraucherfreundlicher ausgestaltet werden und mehr Informationen umfassen, etwa auch die Kontaktdaten der Anbieter bzw. des Beauftragten.

Darüber hinaus ist es problematisch, dass es EU-weit zwei Datenbanken für Produktwarnungen gibt, die von den jeweiligen nationalen Marktüberwachungsbehörden befüllt werden. Während die „Safety-Gate“ Datenbank öffentlich zugängliche Produktwarnungen veröffentlicht, dient das ICSMS-System²² auch dem Austausch zwischen nationalen Marktüberwachungsbehörden. Innerhalb der Europäischen Kommission sind heute Generaldirektionen Binnenmarkt (für die Kooperation in der Marktüberwachung und das ICSMS-System) sowie Justiz und Verbraucherschutz (für Produktsicherheit und das „Safety Gate“ Portal) gleichermaßen mit Fragen der Produktsicherheit befasst. Die Kooperation zwischen den für Produktsicherheit zuständigen Generaldirektionen sollte entsprechend gestärkt und idealerweise an einer einzigen Stelle angesiedelt werden.

FORDERUNGEN DES VZBV

Die unterschiedlichen Systeme („Safety Gate“ und ICSMS), die innerhalb der EU Informationen über nicht-konforme und gefährliche Produkte liefern, sollten zusammengeführt werden und mehr Informationen öffentlich bereitstellen.

Die Informationen, die über das „Safety Gate“ bereitgestellt werden, sollten sich an den Informationen orientieren, die in der Marktüberwachungsverordnung angegeben werden müssen.

3. INTERNATIONALE KOOPERATION INTENSIVIEREN

Der Austausch zwischen europäischen und internationalen Marktüberwachungsbehörden muss intensiviert werden, insbesondere mit denjenigen Ländern, aus denen eine Vielzahl unsicherer Produkte gemeldet werden (insbesondere China). Hierbei sollte auch die Europäische Kommission und die beiden jeweils zuständigen Generaldirektionen stärker integriert und in Kooperation miteinander vorgehen.

Ebenfalls sollte im Hinblick auf eine engere regulatorische Kooperation der Austausch zwischen nationalen Schnellwarnsystemen gestärkt werden. Ein solcher Austausch findet bereits auf Ebene der OECD mit dem „Global Recalls Portal“ statt, hieran beteiligen sich allerdings nicht alle OECD-Mitglieder und Kandidatenländer.²³

Auch ermöglicht der Abschluss von Handelsabkommen mit Partnern weltweit eine verstärkte Zusammenarbeit zwischen Marktüberwachungsbehörden hinsichtlich eines besseren Austausches über gefährliche Produkte. Die Europäische Kommission und die kanadische Regierung haben im November 2018 auf Basis der regulatorischen Zusammenarbeit durch das CETA-Abkommen eine Teilnahme Kanadas am RAPEX-System

²² ICSMS steht für „internet-supported information and communication system for the pan-European market surveillance of technical products“.

²³ <https://globalrecalls.oecd.org/> (abgerufen: 30.09.2020)

vereinbart.²⁴ Auch die WTO-E-Commerce Verhandlungen sollten das Thema Produktsicherheit entsprechend aufgreifen.

Die Marktüberwachungsverordnung bietet hier bereits relevante Anknüpfungspunkte, die umgesetzt werden sollten.²⁵

DER VZBV FORDERT

Die Kooperation zwischen Marktüberwachungsbehörden zur schnellen Warnung vor nicht-verkehrsfähigen, gefährlichen Produkten im Rahmen der OECD oder auf bilateraler Ebene zwischen der EU und Partnerländern muss ausgebaut werden. Ein Schwerpunkt sollte hier auf denjenigen Ländern liegen aus der eine Vielzahl unsicherer Produkte kommen.

VI. NEUE TECHNOLOGIEN SICHER GESTALTEN

1. ZENTRALE BEGRIFFE DER RICHTLINIE AN VERNETZTE PRODUKTE ANPASSEN

Smart-Home-Anwendungen werden bei Verbrauchern immer beliebter: Im Jahr 2018 betrug der Umsatz im Smart-Home-Markt rund 2,8 Milliarden Euro, bis 2023 wird ein Marktvolumen von 7 Milliarden Euro prognostiziert. Besonders gefragt sind smarte Haushaltsgeräte sowie Dienste zur Regulierung des Energieverbrauchs und zur Gebäudesicherheit.²⁶ Auch digitale Assistenten, wie man sie bereits aus dem Smartphone kennt, erobern die Wohnzimmer: Jeder achte Bundesbürger nutzt heute bereits einen intelligenten Lautsprecher mit digitalem Sprachassistenten. Das entspricht 8,7 Millionen Menschen.²⁷

Gleichzeitig ist das Vertrauen in vernetzte Geräte und das Internet der Dinge (Internet of Things, IoT) aber nach wie vor gering. Eine aktuelle Umfrage des vzbv (Juni 2020) zeigte, dass sich 75 Prozent der Befragten Sorgen, dass wegen Sicherheitslücken beim Anbieter ihre persönlichen Daten im Netz auftauchen. Neun von zehn Befragten erwarten den aktuellsten Stand der Technik (Datenschutz und IT-Sicherheit), wenn sie sich vernetzte Geräte und digitale Anwendungen anschaffen.²⁸ Und Verbraucher liegen mit ihrer Einschätzung nicht ganz falsch: Denn je mehr das Internet der Dinge normaler Bestandteil des Verbraucheralltags wird, umso größer werden auch die Anreize, diese Produkte zu hacken. So wurden allein im ersten Halbjahr 2018 IoT-Geräte von mehr

²⁴ Administrative Arrangement between the European Commission's Directorate-General for Justice and Consumer Protection and the Department of Health Canada on the mutual information on the safety of non-food products, 2018, https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/aa_final_en-eu_version.pdf (abgerufen: 30.09.2020)

²⁵ Art. 35 VO 2019/1020

²⁶ Statista (2019): Smart Home Deutschland, <https://de.statista.com/outlook/279/137/smart-home/deutschland> (abgerufen: 30.09.2020).

²⁷ Bundesbürger ab 18 Jahren (13 Prozent). Bitkom 2018: Digitale Sprachassistenten erreichen den Massenmarkt, 29.08.2018, <https://www.bitkom.org/Presse/Presseinformation/Digitale-Sprachassistenten-erreichen-den-Massenmarkt.html> (abgerufen: 30.09.2020).

²⁸ vzbv (2020): Verbraucher setzen IT-Sicherheit voraus, 16.06.2020, <https://www.vzbv.de/pressemitteilung/verbraucher-setzen-it-sicherheit-voraus> (abgerufen: 30.09.2020).

als 120.000 unterschiedlichen Varianten von Schadsoftware angegriffen – eine Verdreifachung der Angriffe im Vergleich zum Jahr davor.²⁹ Dies kann unter Umständen sogar zu Angriffen auf kritische Infrastrukturen, etwa durch den Zusammenschluss von Geräten durch Bot-Netze, führen. Sei es ein Mangel an Sicherheitsupdates, oder eine mangelhafte Programmierung – Verbraucher können erhebliche Schäden erleiden, wenn IoT-Produkte nicht ausreichend gesichert sind.

In ihren Untersuchungen hat die Stiftung Warentest bei vernetztem Spielzeug erhebliche Sicherheits- und Datenschutzängel festgestellt.³⁰ Die Produkte hatten teils keine gesicherten Bluetooth-Verbindungen, oder keinen doppelten Schutz für Passwörter. Eine Untersuchung von Sprachassistenten wie Amazon Alexa oder Google Home durch den vzbv und die Verbraucherzentralen zeigte ebenfalls erhebliche Datenschutzängel und Sicherheitsrisiken bei der Installation der jeweiligen Geräte.³¹ Die niederländischer Verbraucherorganisation Consumentenbond hat kürzlich festgestellt, dass chinesische Überwachungskameras, die zu zehntausenden in den Niederlanden verkauft wurden, aufgrund gravierender Sicherheitslücken einfach zu hacken sind und somit ganze Haushalte überwachen können.³² Dasselbe Problem wurde auch von der britischen Verbraucherorganisation Which? beschrieben.³³

Diese Beispiele zeigen, dass die Sicherheit von Verbrauchern nicht mehr nur noch durch dingliche Verbraucherprodukte gefährdet ist, sondern in den vergangenen Jahren erhebliche neue Risiken im Zuge der Digitalisierung aufgekommen sind. Neben der klassischen Produktsicherheit (im Englischen „safety“) sollte die RaPS auch neue Herausforderungen der Sicherheit von Verbrauchern im Hinblick auf vernetzte Geräte und digitale Anwendungen (im Englischen „security“) umfassen.

Auch werden in Zukunft mögliche neue Risiken aufkommen, etwa im Hinblick auf Entwicklungen beim 3D-Druck. Auch der Einsatz von algorithmischen Entscheidungsprozessen in dinglichen Verbraucherprodukten, etwa im Hinblick auf die Kontrolle oder Ferndiagnose von Fehlern, wie etwa predictive maintenance³⁴, werden eher zu- als abnehmen. Das europäische Produktsicherheitsrecht muss hierauf Antworten finden, damit Verbraucher auch bei vernetzten Geräten auf ein hohes Sicherheitsniveau vertrauen können.

In der Reform der RaPS sollten eine Reihe von Begriffen angepasst werden, um den Erfordernissen sicherer vernetzter Geräte („security“) zu genügen, gleichermaßen aber den technologieutralen Ansatz der Richtlinie weiter zu erhalten.

²⁹ Trojaner Info: Kaspersky-Studie offenbart wachsende Gefahr für IoT-Geräte, 26.09.2018, <https://www.trojaner-info.de/daten-sichern-verschluesseln/aktuelles/kaspersky-studie-offenbart-wachsende-gefahr-fuer-iot-geraete-6849.html> (abgerufen: 30.09.2020).

³⁰ Stiftung Warentest 2017: Kinderleicht zu kapern, Test 9/2017.

³¹ vzbv Marktbeobachtung 2018: Auf Durchzug oder ganz Ohr? Datenschutz bei Amazon Echo und Google Home, Hintergrundpapier zur technischen Untersuchung, März 2018.

³² Consumentenbond 2020: Onveilige Chinese beveiligingscamera's: net onkruid, Mai 2020, <https://www.consumentenbond.nl/beveiligingscamera/onveilige-chinese-beveiligingscameras-net-onkruid> (abgerufen: 30.09.2020).

³³ Which? 2020: More than 100,000 hackable cameras in UK homes, warns Which?, 12. Juni 2020, <https://press.which.co.uk/whichpressreleases/more-than-100000-hackable-cameras-in-uk-homes-warns-which/> (abgerufen: 30.09.2020).

³⁴ „Predictive maintenance“ lässt sich am ehesten mit dem Begriff „vorausschauende Wartung“ umschreiben. Das Verfahren nutzt Mess- und Produktionsdaten von Maschinen und Anlagen für die Ableitung von Wartungsinformationen, um zu handeln bevor eine Störung auftritt.

- ❖ Der Begriff der „Sicherheit“ bzw. des „sicheren Produkts“ (Art. 2a) ist sehr breit gefasst und wurde in der Vergangenheit vor allem im Hinblick auf physische und gesundheitliche Sicherheit von Verbrauchern interpretiert. Dies betrifft etwa Risiken der Bauart, oder die Nutzung von Chemikalien („safety“). Nicht explizit erfasst sind Sicherheitsrisiken im Hinblick auf vernetzte Geräte und damit einhergehende Schäden, wie etwa bei vernetzten Autos, oder im „Smart Home“, die eine eindeutige Produktsicherheitskomponente haben („security“).
- ❖ Der Begriff des „Produktes“ schließt nicht explizit Software mit ein, die in einem Produkt mitenthalten sein könnte, oder die nach dem Inverkehrbringen zum Betrieb des Produktes heruntergeladen wurde. Inwiefern sind Software-Updates ein Teil der Sicherheit von Produkten? Aus der jetzigen Richtlinie geht außerdem nicht klar hervor, welcher Akteur in der Lieferkette verantwortlich ist für die jeweiligen „zusätzlichen“ Funktionen von vernetzten, oder selbstlernenden Geräten.
- ❖ Das derzeitige Verständnis des „Inverkehrbringens“ im Rahmen der RaPS bezieht sich vor allem auf den Moment, in dem ein Produkt dem Endnutzer zugänglich gemacht wird. Mit Blick auf vernetzte Geräte reicht dieses Verständnis des „Inverkehrbringens“ jedoch nicht aus, da das Verhalten des Geräts maßgeblich durch spätere Updates (oder das Fehlen dieser), oder Änderungen in der Software oder den Algorithmen beeinflusst wird. Eine entsprechende Anpassung des Konzepts des „Inverkehrbringens“ hin zu einer „kontinuierlichen Konformität“ (siehe auch 5.2) erscheint sinnvoll.

Die Erweiterung des Sicherheitsbegriffs auf Daten- und IT-Sicherheit würde es den Marktüberwachungsbehörden ermöglichen, entsprechende Maßnahmen zu ergreifen, Produkte vom Markt zu nehmen, Warnungen auszusprechen und die entsprechenden Produkte, die die Sicherheit von Verbraucher beeinträchtigen können, im europäischen Schnellwarnsystem „Safety Gate“ zu veröffentlichen.

Das Thema Produktsicherheit bei vernetzten Geräten ist allerdings nur ein Aspekt der Diskussion zu IoT-Produkten. Für einen umfassenden Überblick sei auf das Positionspapier des vzbv zum Thema IT-Sicherheit verwiesen.³⁵ Im Rahmen der RaPS-Reform ist auf eine einheitliche Herangehensweise auch mit Blick auf die Überarbeitung der Produkthaftungsrichtlinie und der e-Commerce-Richtlinie zu achten.

DER VZBV FORDERT

In der Reform der RaPS sollten eine Reihe von Begriffen angepasst werden, um den Erfordernissen sicherer vernetzter Geräte zu genügen. Die jeweiligen Begriffe sind insbesondere: „Produkt“, „sicheres Produkt“ und „Inverkehrbringen“. Die entsprechenden Anpassungen sollten über die reine physische Sicherheit von Produkten hinausgehen und auch den Datenschutz und die IT-Sicherheit miteinbeziehen.

2. ANWENDUNG DES KONZEPTS DER KONTINUIERLICHEN KONFORMITÄT

Im Hinblick auf die Nutzung vernetzter Geräte können sich sicherheitsrelevante Veränderungen am Produkt während der gesamten Lebensdauer des Produkts ereignen, etwa durch Software-Updates (oder ihr Fehlen), oder die Verbindung des Geräts zum

³⁵ Vzbv (2020): Vernetzte Geräte und digitale Dienste sicher gestalten, <https://www.vzbv.de/dokument/vernetzte-geraete-und-digitale-dienste-sicher-gestalten>.

Internet. Insofern ist bei vernetzten Geräten nicht nur das Inverkehrbringen eines sicheren Produktes relevant, sondern auch die Ermöglichung der sicheren Nutzbarkeit über dessen gesamte Lebensdauer. Zweidrittel der deutschen Verbraucher erwarten, dass vernetzte Produkte Sicherheitsupdates für einen klar definierten Zeitraum bekommen, sodass die Produkte auch über den Kauf hinaus sicher nutzbar sind.³⁶ Die jeweiligen Akteure in der Lieferkette sollten durch die Reform der Produktsicherheitsrichtlinie verpflichtet werden, diese „kontinuierliche Konformität“ dauerhaft im Blick zu behalten und entsprechende Vorkehrungen im Design, Updates und Konnektivität zu treffen.

DER VZBV FORDERT

Die Reform der RaPS sollte im Hinblick auf vernetzte Geräte das Konzept der kontinuierlichen Konformität („continued conformity“) nutzen, damit die Akteure in der Lieferkette sicherstellen, dass Produkte nicht nur beim Inverkehrbringen, sondern während der realistischerweise zu erwartenden Lebensdauer sicher nutzbar sind.

3. NORMEN UND STANDARDS ZU IT-SICHERHEIT STÄRKER VERANKERN

Die Aufrechterhaltung eines möglichst hohen Niveaus der Produktsicherheit erfordert möglichst verlässliche technische Vorgaben, an denen sich Hersteller orientieren können und sollen. Solche Vorgaben müssen verstärkt im Rahmen der globalen Normung entwickelt werden. Solange und soweit es an einer Normung von IT-Sicherheit mangelt, darf dies nicht zu einem Haftungsvakuum zulasten von Verbrauchern führen. Darum sollten Normen und Standards zur IT-Sicherheit in der Gesetzgebung eine stärkere Rolle spielen.

DER VZBV FORDERT

Normen und Standards zur IT-Sicherheit sollten stärker in der Gesetzgebung verankert werden.

VII. WEITERE ANFORDERUNGEN AN DIE PRODUKTSICHERHEIT

1. VERLETZLICHE VERBRAUCHERGRUPPEN STÄRKER BERÜCKSICHTIGEN

Produkte im EU-Binnenmarkt sollten grundsätzlich so gestaltet sein, dass sie für alle Verbrauchergruppen, unabhängig vom Alter, oder Fähigkeiten, zugänglich und gefahrlos nutzbar sind. Insbesondere solche Produkte, die von Kindern als Spielzeug verstanden werden könnten, wie etwa Badezusätze in Spielzeugform oder Feuerzeuge in Form eines Spielzeugs, müssen sicher sein, auch wenn sie von Kindern genutzt werden.

DER VZBV FORDERT

Besonders verletzte Verbrauchergruppen wie Kinder, Ältere und Menschen mit Behinderungen müssen besondere Berücksichtigung erfahren, um Produkte für alle Nutzergruppen so sicher wie möglich zu machen.

³⁶ vzbv 2020: Infografik, Bereitstellung sicherheitsrelevanter Updates erwartet, Juni 2020 https://www.vzbv.de/sites/default/files/downloads/2020/06/17/2020-06-16_infografik_bereitstellung-sicherheitsrelevanter-updates-erwartet.png (abgerufen: 30.09.2020).

2. PRODUKTRÜCKRUFE VERBESSERN

Die Reform der RaPS sollte ebenfalls ein besonderes Augenmerk auf die Verbesserung von Produktrückrufen legen. Gerade bei den zunehmend digitalen Vertriebswegen haben die Wirtschaftsakteure die direkten Kontaktdaten ihrer Kunden. Dementsprechend können Rückrufe – unter Wahrung des Datenschutzes – effizienter und zielgerichteter gestaltet werden. Schnelle und umfassende Rückrufe sind insbesondere in solchen Fällen unerlässlich, wo eine direkte Gefahr für die Nutzer besteht. Besonders vernetzte Geräte können unmittelbare Risiken für ihre Nutzer bedeuten, etwa im Fall eines Hacks. Hier sollte auch rechtlich geprüft werden, inwieweit ein äußeres Eingreifen, etwa durch Rückrufe durch eine automatische Abschaltung oder direkte Warnung des Nutzers ermöglicht werden sollte. Entsprechende Lösungen müssen selbstverständlich den gesetzlichen Anforderungen an Datenschutz und Privatsphäre Rechnung tragen.

DER VZBV FORDERT

Die Europäische Kommission sollte europaweite Mindeststandards und Best-Practices für Rückrufe erarbeiten, an denen sich Behörden und Unternehmen orientieren können.

Unter Berücksichtigung der Eignung, Zuverlässigkeit und des Datenschutzes sollten digitale Technologien bei der Prüfung von effizienteren Rückruf-Verfahren vermehrt zum Einsatz kommen.