



EUROPEAN COMMISSION

Directorate-General for Internal Market, Industry, Entrepreneurship and SMEs
Single Market Enforcement
Notification of Regulatory Barriers

Mitteilung 201

Mitteilung der Kommission - TRIS/(2025) 2044

Richtlinie (EU) 2015/1535

Notifizierung: 2025/0318/IT

Weiterverbreitung der Antwort des notifizierenden Mitgliedstaates (Italy) auf eine Bitte um zusätzliche Informationen (INFOSUP) von European Commission.

MSG: 20252044.DE

1. MSG 201 IND 2025 0318 IT DE 26-09-2025 30-07-2025 IT ANSWER 26-09-2025

2. Italy

3A. Ministero delle Imprese e del Made in Italy Dipartimento Mercato e Tutela Direzione Generale Consumatori e Mercato Divisione II. Normativa tecnica - Sicurezza e conformità dei prodotti, qualità prodotti e servizi 00187 Roma - Via Molise, 2

3B. Ministero delle Imprese e del Made in Italy Ufficio Legislativo

4. 2025/0318/IT - SERV20 - E-Commerce

5.

6. Zu den Fragen, die in dem Ersuchen um zusätzliche Auskünfte gestellt wurden, auf die sich der Gegenstand des Entwurfs des jährlichen Gesetzes über kleine und mittlere Unternehmen bezieht – Kapitel IV (Art. 12 bis 16) „Bekämpfung falscher Nachprüfungen“ (im Folgenden: notifizierter Entwurf) – im Zusammenhang mit den Ersuchen der Kommission wird auf der Grundlage der Ausführungen des Ministeriums für Tourismus und der Wettbewerbs- und Marktaufsichtsbehörde (AGCM) Folgendes ausgeführt:

1. Artikel 13 Absatz 2 des notifizierten Entwurfs sieht die Möglichkeit vor, dass die Rechtsvertreter der überprüften Einrichtung oder deren Beauftragte gemäß Artikel 16 Absatz 2 der Verordnung (EU) 2022/2065 Überprüfungen melden und deren Aufhebung beantragen können, die nicht den in Artikel 13 Absatz 1 des notifizierten Entwurfs festgelegten Rechtmäßigkeitsanforderungen entsprechen. Des Weiteren ermöglicht Unterabschnitt 2 den betreffenden Einrichtungen des Tourismussektors auch, die Entfernung von Bewertungen zu beantragen, die „aufgrund des Ablaufs von mindestens zwei Jahren ab dem Datum der Nutzung des Produkts oder der Nutzung des Dienstes durch den Autor nicht mehr aktuell sind“. Die Kommissionsdienststellen stellen fest, dass die Rechtmäßigkeitsanforderungen für Überprüfungen nach Artikel 13 Absatz 1 des notifizierten Entwurfs diese zeitliche Begrenzung nicht enthalten. Die Kommission würde Klarstellungen dazu begrüßen, was gemäß dem notifizierten Entwurf als illegale Inhalte gilt und wie die oben genannte neue Ergänzung mit Artikel 16 Absatz 2 der Verordnung (EU) 2022/2065 zusammenwirkt.

Zu Artikel 13 Absätze 1 und 2 des notifizierten Entwurfs ist Folgendes anzumerken.

Diese Bestimmung ist Teil des breiteren Rahmens von Maßnahmen zur Gewährleistung der Rechtmäßigkeit, Transparenz und Zuverlässigkeit von Online-Bewertungen von in Italien tätigen Touristen-, Beherbergungs- und Kureinrichtungen. Sie zielt insbesondere darauf ab, im Einklang mit den Grundsätzen des EU-Rechts und der Einhaltung der Verordnung (EU) 2022/2065 Fälle zu regeln, in denen veröffentlichte Bewertungen die Merkmale der bewerteten Dienstleistung oder Niederlassung nicht mehr widerspiegeln.

In Artikel 13 Absatz 1 sind die allgemeinen Kriterien für die Rechtmäßigkeit von Bewertungen festgelegt, die folgenden Bedingungen unterliegen: Sie müssen innerhalb von fünfzehn Tagen nach der Inanspruchnahme des Produkts oder der Dienstleistung durch den Verfasser erfolgen; sie müssen der Art der in Anspruch genommenen Dienstleistung zuzuordnen



EUROPEAN COMMISSION

Directorate-General for Internal Market, Industry, Entrepreneurship and SMEs
Single Market Enforcement
Notification of Regulatory Barriers

sein; und sie dürfen nicht das Ergebnis von Anreizen, Vorteilen oder anderen Versprechungen oder Zahlungen seitens des Anbieters sein. In diesem Zusammenhang wird in Absatz 2 der Bestimmung die Möglichkeit für den gesetzlichen Vertreter der überprüften Einrichtung (oder ihren Bevollmächtigten) eingeführt, das in Artikel 16 Absatz 2 der Verordnung (EU) 2022/2065 beschriebene Verfahren zu aktivieren. Dieses Verfahren ermöglicht die Entfernung von Überprüfungen, die auf der Grundlage der dargelegten Kriterien als rechtswidrig erachtet werden, sowie von Überprüfungen, die nicht mehr aktuell sind, da sie mindestens zwei Jahre nach dem Datum der Nutzung des Dienstes durch den Verfasser verstrichen sind.

Mit dieser Bestimmung soll verhindert werden, dass veraltete Inhalte, auch wenn sie ursprünglich rechtmäßig waren, weiterhin online zirkulieren, ohne den aktuellen Stand der Struktur korrekt wiederzugeben. Im spezifischen Bereich der touristischen Dienstleistungen ist zu erwarten, dass sich die materiellen, organisatorischen und qualitativen Bedingungen des Angebots innerhalb von zwei Jahren erheblich verändern können. Selbst wenn sie authentisch sind, können alte Bewertungen die Verbraucher irreführen und den Wirtschaftsbeteiligten schaden. Dies bedeutet, dass sie die Anforderungen an Wahrhaftigkeit, Relevanz und Aktualität nicht erfüllen. Dies sind die Anforderungen des nationalen Regulierungssystems, die erfüllt werden müssen, damit Überprüfungen als rechtmäßig angesehen werden können. Unter diesem Gesichtspunkt sind Überprüfungen, die zu Beginn der zwei Jahre nicht mehr aktuell sind, rechtswidrig, weil sie aufgrund des Zeitablaufs nicht mehr der Art des verwendeten Produkts oder den Merkmalen der Struktur entsprechen. Angesichts der daraus folgenden Rechtswidrigkeit dieser Überprüfungen ist daher die Aktivierung des in Artikel 16 Absatz 2 der Verordnung (EU) 2022/2065 beschriebenen Mechanismus möglich.

Es ist zu beachten, dass dieser Antrag auf Entfernung nicht automatisch zur Löschung des Inhalts führt. Die Entscheidung, gemäß den im EU-Recht festgelegten Bedingungen auf der Plattform einzugreifen, wird von Fall zu Fall vom Anbieter von Vermittlungsdiensten getroffen.

Abschließend sind wir der Auffassung, dass die Wechselwirkung zwischen Artikel 13 Absätze 1 und 2 des notifizierten Entwurfs und Artikel 16 Absatz 2 der Verordnung (EU) 2022/2065 voll und ganz mit den Grundsätzen der Verhältnismäßigkeit, der Transparenz und des Schutzes der Verbraucherinteressen im Einklang steht. Mit der in Rede stehenden Vorschrift soll sichergestellt werden, dass der digitale Überprüfungsmarkt auf aktuellen, wahrheitsgemäßen und nicht wettbewerbsverzerrenden Informationen beruht, wodurch der freie Wettbewerb und eine bewusste Selbstbestimmung der Verbraucher gefördert werden, wobei der europäische Rechtsrahmen in vollem Umfang zu beachten ist.

2. Die Dienststellen der Kommission nehmen die mit dem notifizierten Entwurf vorgelegte Erläuterung zur Kenntnis, in der die italienischen Behörden feststellen, dass Artikel 12 des notifizierten Entwurfs, in dem der Anwendungsbereich und die Begriffsbestimmungen festgelegt sind, keine zusätzlichen oder verbindlichen Verpflichtungen für Anbieter von Vermittlungsdiensten vorsieht, sondern lediglich die Anforderungen an die Rechtmäßigkeit der Bewertungen nach nationalem Recht im Einklang mit dem in der genannten Verordnung (EU) 2022/2065 verankerten Grundsatz der vollständigen Harmonisierung definiert. Nach Artikel 15 des notifizierten Entwurfs ist die Kartellbehörde jedoch befugt, besondere Leitlinien zu erlassen, um Unternehmen bei der Annahme geeigneter Maßnahmen zu unterstützen, mit denen die Einhaltung der Anforderungen an die Rechtmäßigkeit von Online-Bewertungen sichergestellt wird. Während die Dienststellen der Kommission der Notifizierungsmitteilung entnehmen, dass sich aus diesen Leitlinien weder verbindliche Verpflichtungen für Anbieter von Vermittlungsdiensten noch allgemeine Überwachungspflichten für solche Anbieter ergeben würden, werden die italienischen Behörden gebeten, den voraussichtlichen persönlichen, sachlichen und räumlichen Anwendungsbereich dieser Leitlinien klarzustellen.

Als Antwort auf das Ersuchen um Klarstellung zu Artikel 15 des notifizierten Vorhabens, insbesondere zum subjektiven, objektiven und räumlichen Anwendungsbereich der von der Wettbewerbs- und Marktaufsichtsbehörde zu erlassenden Leitlinien zur Rechtmäßigkeit von Online-Überprüfungen, erhalten Sie im Folgenden die erbetenen Klarstellungen. Artikel 15 Absatz 1 enthält Leitlinien, die sich weder an Anbieter von Vermittlungsdiensten richten noch beabsichtigen, zusätzliche allgemeine oder spezifische Verpflichtungen für diese Unternehmen einzuführen, und zwar in völliger Übereinstimmung mit dem in der Verordnung (EU) 2022/2065 (Gesetz über digitale Dienste) verankerten Grundsatz der vollständigen Harmonisierung. Das angemeldete Projekt wirkt sich in seiner Gesamtheit weder direkt noch indirekt auf die Rechtsordnung der Online-Vermittler aus, noch führt es eine allgemeine Überwachung oder proaktive Verpflichtungen für diese ein. Ferner ändert sie nichts an dem im Recht der Europäischen Union festgelegten Haftungsrahmen für Dienste der Informationsgesellschaft.



EUROPEAN COMMISSION

Directorate-General for Internal Market, Industry, Entrepreneurship and SMEs
Single Market Enforcement
Notification of Regulatory Barriers

Darüber hinaus sollen die betreffenden Leitlinien den Unternehmen des Gaststätten- und Tourismussektors dabei helfen, die nationalen Vorschriften über die Rechtmäßigkeit der Überprüfungen einzuhalten, wie sie in den Artikeln 12 und 13 des notifizierten Gesetzesentwurfs dargelegt sind. Daher richten sich diese Maßnahmen ausschließlich an Wirtschaftsteilnehmer, die Waren und Dienstleistungen auf dem Markt anbieten und Gegenstand von Überprüfungen sein können. Sie gelten auch indirekt für die Verbraucher, die diese Bewertungen abgeben. Ziel ist es, im Einklang mit den Leitlinien der Europäischen Kommission zu unlauteren Geschäftspraktiken eine Reihe von empfohlenen Praktiken und operativen Empfehlungen festzulegen, um Transparenz, Authentizität und eine faire Offenlegung bei Interaktionen zwischen Nutzern und Unternehmen zu fördern.

Im Hinblick auf die praktische Umsetzung wird in den Leitlinien betont, dass geeignete Maßnahmen gefördert werden müssen, um sicherzustellen, dass veröffentlichte Bewertungen auf echte Verbrauchererfahrungen zurückzuführen sind, nicht auf ungerechtfertigten Anreizen beruhen und die Merkmale der derzeit genutzten Dienstleistung widerspiegeln. Diese nicht zwingenden Rechtsinstrumente ermutigen Unternehmen, interne Protokolle oder Geschäftspraktiken einzuführen, die mit ethischen Grundsätzen im Einklang stehen. Es handelt sich nicht um verbindliche Rechtsakte mit Verordnungscharakter.

Was den räumlichen Geltungsbereich betrifft, so werden die Leitlinien nur auf Unternehmen angewandt, die in Italien niedergelassen und auf dem nationalen Markt tätig sind, d. h. auf Unternehmen, deren Geschäftsgebaren die italienischen Verbraucher beeinträchtigen kann. In diesem Zusammenhang wird die Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato im Rahmen ihrer institutionellen Befugnisse wie üblich handeln und dabei die Übereinstimmung der Maßnahmen mit den Grundsätzen der Verhältnismäßigkeit, Transparenz und Gleichbehandlung gewährleisten. In Anbetracht der obigen Ausführungen wird bestätigt, dass die in Rede stehenden Leitlinien keine an digitale Plattformen gerichteten Regulierungsinstrumente darstellen und auch nicht in die durch das Gesetz über digitale Dienste geregelten Haftungsprofile oder Verfahrensmechanismen eingreifen. Stattdessen fördern sie in einer kollaborativen Perspektive die Verbreitung konformen Verhaltens durch die betroffenen Wirtschaftsakteure.

Vor diesem Hintergrund wird in Bezug auf das Ersuchen um Klarstellung des subjektiven, objektiven und territorialen Anwendungsbereichs der in Rede stehenden Leitlinien erneut darauf hingewiesen, dass die AGCM diese auf der Grundlage der Vorschläge der Europäischen Kommission in den oben genannten Leitlinien über unlautere Geschäftspraktiken ausarbeiten wird und dass sie ausschließlich für Gewerbetreibende gelten werden, deren Verhalten geeignet ist, die italienischen Verbraucher zu beeinträchtigen, und zwar im Rahmen der Zuständigkeit der AGCM.

3. Artikel 15 des notifizierten Entwurfs beauftragt die Kartellbehörde (AGCM) auch mit der Erstellung von Jahresberichten über die Überwachung der Umsetzung des notifizierten Entwurfs und der Verbreitung rechtswidriger Überprüfungen. Die italienischen Behörden werden gebeten zu erläutern, wie die Kartellbehörde die Anwendung des notifizierten Gesetzesentwurfs überwachen soll.

Bitte beachten Sie Folgendes in Bezug auf das Ersuchen um Klarstellung der Überwachungstätigkeit, die der italienischen Wettbewerbsbehörde gemäß Artikel 15 Absatz 2 des notifizierten Entwurfs übertragen wurde.

Die Überwachungstätigkeit fällt in den Bereich der bestehenden institutionellen Zuständigkeiten der Behörde, wie sie in den geltenden Rechtsvorschriften festgelegt sind. Sie führt keine neuen Verpflichtungen zur Erhebung oder Verarbeitung von Daten ein und impliziert auch keine Form der allgemeinen Überwachung von Online-Aktivitäten. Vielmehr handelt es sich um ein Instrument zur Analyse und Beobachtung rechtswidriger Überprüfungen, das als Grundlage für die Erstellung eines Jahresberichts an das Parlament dient.

Die Überwachung durch die Behörde erfolgt auf der Grundlage der Informationen und Nachweise, die im Rahmen der ordentlichen Wahrnehmung ihrer Aufgaben zur Verfügung stehen. Folgendes wird analysiert und festgestellt:

- Berichte von Verbrauchern, Unternehmen, Handelsverbänden und anderen Interessenträgern über die Verbreitung irreführender oder gefälschter Bewertungen.

- die Ergebnisse der nach den Vorschriften über unlautere geschäftliche Handlungen durchgeführten vorbereitenden Tätigkeiten;

- Erkenntnisse, die sich aus der Ausübung von Aufsichts- und Ermittlungsbefugnissen ergeben, wie sie in den nationalen Verbraucherschutzgesetzen (insbesondere im Verbrauchergesetzbuch) niedergelegt sind.

Die erhobenen Daten werden in einem Ermittlungs- und Bewertungsformat überprüft, um ein umfassendes und aktuelles Bild der Entwicklung des regulierten Phänomens zu erhalten, das Trends, kritische Bereiche und Bereiche mit besonders



EUROPEAN COMMISSION

Directorate-General for Internal Market, Industry, Entrepreneurship and SMEs
Single Market Enforcement
Notification of Regulatory Barriers

signifikanten Auswirkungen identifiziert.

Die Ergebnisse dieser Tätigkeit können im Jahresbericht über die durchgeführte Tätigkeit, den die AGCM nach dem Gesetz Nr. 287/1990 dem Parlament übermittelt, dargestellt und veröffentlicht werden. Dieser Bericht kann auch die detaillierten Ergebnisse der in der einschlägigen Verordnung vorgesehenen Überwachung enthalten.

Dieser Ansatz ermöglicht es der Behörde, auf ihren Erfahrungen und Informationsressourcen im Bereich des Verbraucherschutzes und der Bekämpfung irreführender Praktiken aufzubauen. Dadurch wird die Einführung neuer Belastungen oder Kontrollmechanismen vermieden und gleichzeitig die Kohärenz mit dem europäischen Rechtsrahmen für digitale Dienste gewahrt.

4. Die Dienststellen der Kommission nehmen die Erläuterungen der italienischen Behörden im Zusammenhang mit dem zuvor notifizierten Entwurf zur Kenntnis, die die Nichtanwendbarkeit des notifizierten Entwurfs auf von gewerblichen Nutzern vorgelegte Bewertungen im Sinne des Artikels 2 der Verordnung (EU) 2019/1150 betreffen. Die Dienststellen der Kommission bitten die italienischen Behörden um Klarstellung, ob ein solcher Ausschluss auch für den vorliegenden notifizierten Entwurf gilt. Wenn ein solcher Ausschluss gilt, fordern die Dienststellen der Kommission die italienischen Behörden auf, zu bestätigen, dass alle irreführenden Praktiken gewerblicher Nutzer, die Bewertungen vorlegen, gegenüber Verbrauchern weiterhin den nationalen Rechtsvorschriften zur Umsetzung der Richtlinie 2005/29/EG über unlautere Geschäftspraktiken unterliegen.

In Bezug auf das Ersuchen um Klarstellung hinsichtlich des subjektiven Anwendungsbereichs des notifizierten Entwurfs wird bestätigt, dass der Ausschluss von Bewertungen, die von gewerblichen Nutzern im Sinne von Artikel 2 Absatz 1 der Verordnung (EU) 2019/1150 veröffentlicht wurden, auch im derzeit notifizierten Text vollständig bestätigt wird.

Das Projekt gilt nur für Verbraucherbewertungen von Produkten, Dienstleistungen oder Einrichtungen des Tourismus- oder Gaststättengewerbes, die sich im nationalen Hoheitsgebiet befinden. Der Rechtsrahmen soll daher ausschließlich die Beziehung zwischen dem Verbraucher und dem geprüften Unternehmen regeln und greift nicht in die Dynamik zwischen gewerblichen oder beruflichen Einrichtungen ein.

Es wurde auch bestätigt, dass alle unlauteren, irreführenden oder irreführenden Praktiken gegenüber Verbrauchern durch gewerbliche Nutzer, die Bewertungen verfassen, weiterhin unter die Vorschriften des Verbraucherkodex zur Umsetzung der Richtlinie 2005/29/EG über unlautere Geschäftspraktiken in nationales Recht fallen. Daher bleibt ein solches Verhalten nach dem geltenden Rechtsrahmen und mit den bereits der italienischen Wettbewerbsbehörde (Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato) übertragenen Befugnissen strafbar.

5. Die Dienststellen der Kommission möchten Informationen darüber erhalten, ob die italienischen Behörden die Möglichkeit geprüft haben, dass das Recht der bewerteten Einrichtungen des Tourismussektors, die Entfernung von Bewertungen zu beantragen und zu erwirken, die später als fünfzehn Tage nach der Nutzung der Einrichtung vorgelegt werden oder älter als zwei Jahre sind, hauptsächlich dazu führen könnte, dass negative Bewertungen in Bezug auf die jeweilige Einrichtung aufgehoben werden, während die positiven Bewertungen, die unter dieselben Kriterien fallen, unberührt bleiben würden.

In Bezug auf das Ersuchen um Klarstellung der möglichen selektiven Auswirkungen der Bestimmung in Artikel 13 Absatz 2 des notifizierten Entwurfs, wonach touristische Einrichtungen die Entfernung von Bewertungen beantragen können, die mehr als fünfzehn Tage nach Inanspruchnahme des Dienstes ausgestellt wurden, oder von Bewertungen, die aufgrund des Ablaufs von mindestens zwei Jahren nicht mehr aktuell sind, wird Folgendes festgestellt:

Die italienischen Behörden haben eingehend geprüft, ob diese Bestimmung diskriminierende oder asymmetrische Auswirkungen haben könnte, insbesondere im Hinblick auf die Streichung negativer Bewertungen, während positive Bewertungen weiterhin denselben zeitlichen Bedingungen unterliegen.

In diesem Zusammenhang ist darauf hinzuweisen, dass die Bestimmung weder selektive Kriterien in Bezug auf den Inhalt der Überprüfung einführt noch eine automatische Entfernung zulässt. Die Fähigkeit der ermittelten Strukturen, potenziell illegale Inhalte zu melden, beruht ausschließlich auf objektiven und neutralen Parametern wie dem Datum der Veröffentlichung und dem Beginn des Zeitraums und nicht darauf, ob die Inhalte günstig oder ungünstig sind.

Unbeschadet der Tatsache, dass jeder Antrag auf Entfernung in der in Artikel 16 Absatz 2 der Verordnung (EU) 2022/2065 vorgesehenen Weise gestellt werden muss, ist es Sache des Anbieters von Vermittlungsdiensten, im Rahmen der durch das Gesetz über digitale Dienste geschaffenen Haftungs- und Autonomieregelung zu beurteilen, ob der gemeldete Inhalt



EUROPEAN COMMISSION

Directorate-General for Internal Market, Industry, Entrepreneurship and SMEs
Single Market Enforcement
Notification of Regulatory Barriers

auf der Grundlage der geltenden Rechtsvorschriften und der Grundsätze der Verhältnismäßigkeit, der Ausgewogenheit und der Meinungsfreiheit entfernt werden sollte.

Aus praktischer Sicht ist anzumerken, dass nichts eine touristische Einrichtung daran hindert, eine positive Bewertung zu melden, wenn diese als veraltet angesehen oder nach Ablauf der Frist veröffentlicht wird. Auch wenn ein geringerer Reputationsanreiz besteht, bleibt diese Möglichkeit uneingeschränkt verfügbar und aktivierbar. Umgekehrt hängt die Wahrscheinlichkeit, dass einige Einrichtungen häufiger negative Bewertungen erhalten, eher von physiologischen Faktoren als von einem diskriminierenden Rechtsrahmen ab.

Um den wettbewerbsverzerrenden Auswirkungen einer selektiven Nutzung des Meldemechanismus entgegenzuwirken, sieht der notifizierte Entwurf eine aktive Rolle sowohl für die Wettbewerbs- und Marktaufsichtsbehörde (die nach dem Verbraucherkodex über Ermittlungs- und Sanktionsbefugnisse verfügt) als auch für vertrauenswürdige Kennzeichner vor (Artikel 15 Absatz 3 des Normentwurfs). Diese Hinweisgeber können in rechtswidrige Überprüfungen eingreifen, die die überprüften Personen nicht von sich aus entfernen würden.

Unter Berücksichtigung dieser Elemente wird die Auffassung vertreten, dass die betreffende Bestimmung zwar die Möglichkeit einer Aktivierung der überprüften Strukturen einräumt, aber so konzipiert und formuliert ist, dass selektive oder asymmetrische Auswirkungen vermieden werden, und dass sie mit den Grundsätzen der Neutralität, der Verhältnismäßigkeit und des Schutzes der Integrität der Informationen auf dem digitalen Markt vereinbar ist.

6. Schließlich gehen die Dienststellen der Kommission in Bezug auf Artikel 13 Absatz 1 des Entwurfs des Gesetzes über Anforderungen an die Rechtmäßigkeit von Bewertungen davon aus, dass auch jene Anreize-Bewertungen, bei denen der Anreiz von der bewertenden Person ordnungsgemäß offengelegt und den Nutzern (Lesern) der Bewertung mitgeteilt wird, als rechtswidrige Bewertungen eingestuft würden und auf Antrag der bewerteten Einrichtung einer Entfernung nach Artikel 13 Absatz 2 unterlägen. Die Dienststellen der Kommission würden es begrüßen, wenn die italienischen Behörden klarstellen würden, ob dieses Verständnis richtig ist und, wenn dies der Fall wäre, warum auch diejenigen Bewertungen, für die Anreize geschaffen wurden, als rechtswidrig einzustufen sind, wenn der Anreiz von der bewertenden Person ordnungsgemäß offengelegt und seinen Nutzern (Lesern) mitgeteilt wird.

In Bezug auf die Auslegung von Artikel 13 Absatz 1 und Artikel 13 Absatz 2 des notifizierten Entwurfs, insbesondere in Bezug auf die Einstufung geförderter Überprüfungen als rechtswidrig, auch wenn der Anreiz angemeldet und den Verwendern bekannt gegeben wird, bestätigen wir, dass diese Auslegung korrekt ist.

Bei der Festlegung der Kriterien für rechtmäßige Online-Bewertungen hat der nationale Gesetzgeber einen strengen und transparenten Ansatz verfolgt, um sicherzustellen, dass die Bewertungen spontan, authentisch und wahrheitsgemäß sind, d. h. auf tatsächlichen Erfahrungen beruhen und nicht von versprochenen oder erhaltenen Vorteilen beeinflusst werden.

Aus diesem Blickwinkel wurde es als notwendig erachtet, Überprüfungen, für die Anreize geschaffen wurden, vom Umfang der legitimen Überprüfungen auszunehmen, unabhängig davon, ob der Anreiz offengelegt wurde.

Die bloße Angabe des Anreizes beseitigt weder seinen Einfluss auf das Urteil des Bewerbers noch das Risiko einer Änderung des Verbraucherverhaltens. Darüber hinaus können in digitalen Kontexten, insbesondere auf Plattformen, die Algorithmen zur Aggregation und Synthese von Bewertungen verwenden, mit Anreizen versehene Bewertungen, selbst wenn sie deklariert sind, zur Berechnung von Durchschnittswerten und vergleichenden Rankings zwischen Einrichtungen beitragen. Dies kann die Sichtbarkeit, den Ruf und die Wettbewerbsfähigkeit von Unternehmen potenziell verzerren.

Das bedeutet, dass – wenngleich formal transparent – Bewertungen, die nicht vollkommen unvoreingenommen sind, letztlich die Entscheidungsinstrumente der Verbraucherinnen und Verbraucher und die Vergleiche zwischen den Wirtschaftsakteuren verzerren. Dies gilt insbesondere für Sektoren wie Tourismus und Gastronomie, in denen sich die Online-Reputation direkt und erheblich auf die Marktentscheidungen auswirkt.

Daher handelt es sich um eine Maßnahme, mit der betrügerisches Verhalten unterdrückt und vor allem die Neutralität und Zuverlässigkeit der digitalen Rankingmechanismen gewahrt werden sollen. Sie schützt Verbraucher und seriöse Unternehmen vor unlauterem Wettbewerb, der auf manipulierten oder künstlich geförderten Bewertungen beruht.

Vor diesem Hintergrund besteht das Ziel dieser Bestimmung darin, das Vertrauen der Verbraucher in Online-Informationen konsequent und verhältnismäßig zu stärken. Dies wird durch die Schaffung eines transparenten und zuverlässigen digitalen Ökosystems erreicht, das auf echten Erfahrungen beruht. Dies ist bereits der Fall, wenn Dienstleistungen in Anspruch genommen werden. Dieser Ansatz steht im Einklang mit den allgemeinen Grundsätzen des EU-Verbraucherschutzes und der Fairness der digitalen Märkte.

In jedem Fall werden weitere Klarstellungen der Bestimmung in Erwägung gezogen, wenn dies für notwendig erachtet



EUROPEAN COMMISSION
Directorate-General for Internal Market, Industry, Entrepreneurship and SMEs
Single Market Enforcement
Notification of Regulatory Barriers

wird, um ihren Anwendungsbereich umfassender zu präzisieren und mögliche Auslegungsunsicherheiten während der Umsetzung zu vermeiden.

Europäische Kommission
Allgemeine Kontaktinformationen Richtlinie (EU) 2015/1535
email: grow-dir2015-1535-central@ec.europa.eu