

von Rechtsanwalt **Arndt Joachim Nagel**

Streitschlichtung für Verbraucher im Online-Handel wird gesetzlich geregelt - neue Informationspflichten

Für Streitigkeiten zwischen Verbrauchern und Unternehmen im Zusammenhang mit online geschlossenen Verträgen wird es künftig die Möglichkeit einer gesetzlich geregelten Streitschlichtung geben. Einen Gesetzentwurf, der dafür einen bundeseinheitlichen Rahmen schaffen soll, hat der zuständige Rechtsausschuss kürzlich gebilligt, nachdem er zuvor noch eine Reihe von Änderungen beschlossen hatte. Die geplante Gesetzesänderung wird u. a. auch neue Informationspflichten für Online-Händler mit sich bringen.

Die Richtlinie 2013/11/EU des Europäischen Parlaments und des Rates vom 21. Mai 2013 über die alternative Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 und der Richtlinie 2009/22/EG verpflichtet auch Deutschland zur gesetzlichen Regelung einer außergerichtlichen Streitbeilegung zwischen Verbrauchern und Unternehmen im Zusammenhang mit online geschlossenen Verträgen. Hierzu liegt ein aktueller Gesetzentwurf zur Umsetzung der Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten und zur Durchführung der Verordnung über Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten vor:

https://www.bundestag.de/blob/383134/86ee266bcf5dbe74459b50469c7b0da7/a_gesetzentwurf-data.pdf

Update: Der Deutsche Bundestag hat am 3. Dezember 2015 auf Initiative des Bundesministeriums der Justiz und für Verbraucherschutz das Verbraucherstreitbeilegungsgesetz beschlossen.

1. Ziel des geplanten Gesetzes

Nach der Richtlinie 2013/11/EU sind die Mitgliedstaaten verpflichtet, dafür zu sorgen, dass Verbrauchern bei Streitigkeiten mit Unternehmen außergerichtliche Streitbeilegungsstellen zur Verfügung stehen. Die Verpflichtung bezieht sich auf Streitigkeiten aus „Kaufverträgen“ oder „Dienstleistungsverträgen“ im Sinne der Richtlinie 2013/11/EU. Die Streitbeilegungsstellen müssen allgemeine Anforderungen nach der Richtlinie 2013/11/EU hinsichtlich Fachwissen, Unparteilichkeit, Unabhängigkeit und Transparenz und hinsichtlich des Streitbeilegungsverfahrens erfüllen. Die Einhaltung der Anforderungen muss von staatlichen Stellen geprüft werden. Zudem sieht die Richtlinie 2013/11/EU die Verpflichtung von Unternehmen vor, Verbraucher über die zuständige Streitbeilegungsstelle zu informieren, und sich bei der Ablehnung einer Verbraucherbeschwerde darüber zu erklären, ob sie zur Durchführung eines Streitbeilegungsverfahrens bereit sind.

2. Konsequenzen für den Online-Handel

Online-Händler können künftig die Möglichkeit einer außergerichtlichen Streitbeilegung anbieten. Eine gesetzliche Verpflichtung hierzu ist jedoch nicht vorgesehen. Angesichts der mit der Streitschlichtung verbundenen Kosten wird sich für den Händler auch die Frage nach dem Nutzen eines solchen Streitschlichtungsangebots stellen. Denn für die Streitschlichtungsverfahren können nach dem Gesetzentwurf nicht unerhebliche Kosten anfallen, die in der Regel vom Unternehmer zu tragen sind.

Ein Anhaltspunkt für die möglichen Kosten eines Schlichtungsverfahrens ergibt sich etwa aus § 31 des Gesetzentwurfs. Danach beträgt die Gebühr für Streitschlichtungsverfahren, die vor der Universalschlichtungsstelle eines Landes geführt werden

- 190 Euro bei Streitwerten bis einschließlich 100 Euro,
- 250 Euro bei Streitwerten über 100 Euro bis einschließlich 500 Euro,
- 300 Euro bei Streitwerten über 500 Euro bis einschließlich 2 000 Euro und
- 380 Euro bei Streitwerten über 2 000 Euro.

Erkennt der Unternehmer den geltend gemachten Anspruch sofort an, ermäßigt sich die Gebühr auf 75 Euro.

Dagegen kann von dem Verbraucher, der die Durchführung eines Streitbeilegungsverfahrens beantragt hat, eine Gebühr nur erhoben werden, wenn der Antrag unter Berücksichtigung der gesamten Umstände als missbräuchlich anzusehen ist. In diesem Fall beträgt die Gebühr 30 Euro.

Da es sich in der Praxis in solchen Fällen ohnehin häufig um Streitigkeiten mit kleineren Streitwerten handelt, würde der Unternehmer in vielen Fällen wirtschaftlich besser fahren, wenn er es erst gar nicht auf eine Streitschlichtung ankommen ließe. Außerdem wird auch nicht jeder Versuch einer Streitschlichtung zum gewünschten Erfolg führen, so dass es trotzdem noch zu einer gerichtlichen Auseinandersetzung kommen kann, durch die weitere Kosten entstehen.

3. Neue Informationspflichten im Online-Handel

Neben den vorgenannten Regelungen sieht der Gesetzentwurf auch neue Informationspflichten für den Online-Handel vor. Dabei unterscheidet der Entwurf zwischen allgemein zu erteilenden Informationen und solchen Informationen, die erst nach Entstehung einer Streitigkeit zu erteilen sind.

a) Allgemeine Informationspflicht

Gemäß § 36 Abs. 1 des Gesetzentwurfs hat ein Unternehmer, der eine Webseite unterhält oder Allgemeine Geschäftsbedingungen verwendet, den Verbraucher leicht zugänglich, klar und verständlich

- in Kenntnis zu setzen davon, inwieweit er bereit ist oder verpflichtet ist, an Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen, und
- auf die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle hinzuweisen, wenn sich der Unternehmer zur Teilnahme an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle verpflichtet hat oder wenn er auf Grund von Rechtsvorschriften zur Teilnahme verpflichtet ist; der Hinweis muss Angaben zu Anschrift und Webseite der Verbraucherschlichtungsstelle sowie eine Erklärung des Unternehmers, an einem Streitbeilegungsverfahren vor dieser Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen, enthalten.

Die vorgenannten Informationen müssen gemäß § 36 Abs. 2 des Gesetzentwurfs

- auf der Webseite des Unternehmers erscheinen, wenn der Unternehmer eine Webseite unterhält,
- zusammen mit seinen Allgemeinen Geschäftsbedingungen gegeben werden, wenn der Unternehmer Allgemeine Geschäftsbedingungen verwendet.

Gemäß § 36 Abs. 3 des Gesetzentwurfs ist ein Unternehmer von der Informationspflicht nach Absatz 1 Nummer 1 ausgenommen, der am 31. Dezember des vorangegangenen Jahres zehn oder weniger Personen beschäftigt hat. Nach der Gesetzesbegründung ist insoweit die Kopfzahl an Beschäftigten, nicht die Summe ihrer Arbeitskraftanteile maßgeblich. Es kommt jeweils auf den in Absatz 3 beschriebenen Zeitpunkt an. Das bedeutet, dass Unternehmer mit Beginn des Kalenderjahrs prüfen müssen, ob sie zur Einstellung der Information nach Absatz 1 Nummer 1 auf ihre Webseite oder zur Information zusammen mit ihren Allgemeinen Geschäftsbedingungen verpflichtet sind.

b) Informationen nach Entstehen der Streitigkeit

Gemäß § 37 des Entwurfs hat der Unternehmer den Verbraucher in Textform auf die für ihn zuständige Verbraucherschlichtungsstelle unter Angabe von deren Anschrift und Webseite hinzuweisen, wenn die Streitigkeit über einen Verbrauchervertrag durch den Unternehmer und den Verbraucher nicht beigelegt werden konnte. Der Unternehmer hat zugleich in Textform anzugeben, ob er zur Teilnahme an einem Streitbeilegungsverfahren bei dieser Verbraucherschlichtungsstelle bereit ist oder verpflichtet ist.

Nach der Gesetzesbegründung trifft die Informationspflicht Unternehmer, die eine Streitigkeit aus einem Verbrauchervertrag nicht durch Verhandlungen mit dem Verbraucher (Kunden), zum Beispiel im Rahmen eines unternehmenseigenen Kundenbeschwerdesystems, beilegen konnten. Sie müssen den Verbraucher in Textform darüber unterrichten, an welche Verbraucherschlichtungsstelle er sich wenden kann. Gleichzeitig teilen sie dem Verbraucher mit, ob sie zu einer Teilnahme am Verfahren dieser Stelle bereit oder verpflichtet sind. Die Verpflichtung kann sich sowohl aus einer vertraglichen Abrede

ergeben, beispielsweise einer Mitgliedschaft des Unternehmers bei der Schlichtungsstelle oder aus einer entsprechenden Vereinbarung mit dem Verbraucher, als auch aus gesetzlichen Vorschriften. Die Informationspflicht besteht insbesondere auch für Unternehmer, die an Streitbeilegungsverfahren nicht teilnehmen. Sie müssen dem Verbraucher klar sagen, dass sie eine Teilnahme am Schlichtungsverfahren ablehnen, um diesem Mühe und Kosten zu ersparen, die durch die vergebliche Anrufung der angegebenen Verbraucherschlichtungsstelle entstehen könnten.

„Zuständige Verbraucherschlichtungsstelle“ ist nach der Gesetzesbegründung jede Stelle, die für die konkrete Streitigkeit, die die Informationspflicht auslöst, sachlich und örtlich zuständig wäre und deren Verfahren dem Unternehmer zur Teilnahme offen stünde.

Fazit

Für Streitigkeiten zwischen Verbrauchern und Unternehmern im Zusammenhang mit online geschlossenen Verträgen wird es künftig die Möglichkeit einer gesetzlich geregelten Streitschlichtung geben. Ein entsprechender Gesetzentwurf liegt bereits vor und wurde vom zuständigen Rechtsausschuss gebilligt. Neben Regelungen zu Zuständigkeit und Verfahren der Streitschlichtung enthält der Gesetzentwurf auch Regelungen zu neuen Informationspflichten für Unternehmer, von denen insbesondere auch Online-Händler betroffen sind. Online-Händler sind nach dem Gesetzentwurf nicht dazu verpflichtet, an der gesetzlichen Streitschlichtung teilzunehmen. Bestimmte Informationspflichten können jedoch auch dann entstehen, wenn der Händler sich einer gesetzlichen Streitschlichtung verweigert. Durch die Teilnahme an einer gesetzlichen Streitschlichtung können insbesondere dem Händler nicht unerhebliche Kosten entstehen. Von daher wird sich zeigen, welche praktische Bedeutung die gesetzliche Streitschlichtung künftig für den Online-Handel haben wird.

Autor:

RA Arndt Joachim Nagel

Rechtsanwalt und Fachanwalt für Informationstechnologierecht