

von Rechtsanwalt **Nicolai Amereller**

Neue Informationspflicht zur Online-Streitbeilegung ab dem 09.01.2016 - Abmahnung vermeiden!

Alles neu macht der Januar: Online-Händler müssen ab dem 09.01.2016 eine neue Informationspflicht erfüllen, welche Art. 14 der ODR-Verordnung Nr. 524/2013 zwingend vorsieht. Online-Händler haben die neue Informationspflicht auf ihren Webseiten und Marktplatzpräsenzen zu erfüllen und sollten im Interesse einer maximalen Rechtssicherheit zudem ihre Rechtstexte auf den aktuellsten Stand bringen. Übrigens: Entgegen anderslautender Berichte im Internet kann der Online-Händler seine "Verlinkungspflicht" bereits jetzt erfüllen.

Worum geht es?

Mit der ODR-Verordnung Nr. 524/2013 tritt am 09.01.2016 eine neue EU-Verordnung in Kraft.

Diese sieht unter anderem vor, dass Online-Händler zwingend ab dem 09.01.2016 auf die neue "Online-Schlichtungsplattform" der EU-Kommission (eine Plattform zur Online-Streitbeilegung bei Verbraucherbeschwerden, kurz "OS-Plattform"), zu verlinken haben.

Dieser Link muss für den Verbraucher "leicht zugänglich" sein. Zudem ist in dem Zusammenhang zwingend eine Email-Adresse des Unternehmers anzugeben. Auch wird in den Rechtstexten auf die neue Online-Schlichtungsplattform einzugehen sein.

Die IT-Recht Kanzlei stellt ihren Update-Service-Mandanten bereits **ab dem 06.01.2016 angepasste, aktualisierte Rechtstexte - natürlich inklusive entsprechender Verlinkung zur Seite der OS-Plattform - zur Verfügung und liefert zudem zeitnah eine Handlungsanleitung zur Umsetzung der neuen Vorgaben auf den eigenen Shopseiten bzw. Onlinemarktplätzen.**

EU-Kommission hat den Stichtag verschlafen

Die ODR-Verordnung Nr. 524/2013 schreibt Online-Händlern zwingend vor, dass diese ab dem 09.01.2016 auf die neue OS-Plattform zu verlinken haben. Trotz über zweijähriger Vorbereitungszeit hat es die Kommission leider nicht geschafft, die OS-Plattform zum Stichtag, also dem 09.01.2016 fertigzustellen. Die Kommission kündigt zumindest an, dass die Plattform Mitte Februar einsatzbereit sein wird.

Es bleibt jedoch spannend, ob dieses Datum gehalten werden kann, nachdem bereits so viel Zeit verstrichen ist...

Link zur OS-Plattform ist sehr wohl vorhanden

Entgegen anderslautender Berichte im Internet kann der Online-Händler seine "Verlinkungspflicht" bereits jetzt erfüllen.

Die IT-Recht Kanzlei stellt ihren Update-Service-Mandanten den entsprechenden Link gerne zur Verfügung, sowohl in den aktualisierten Rechtstexten, als auch im Rahmen einer entsprechenden Handlungsanleitung.

Wer muss informieren?

Von dieser neuen Informationspflicht ist jeder Unternehmer betroffen, der in der Europäischen Union niedergelassen ist und online (auch) mit Verbrauchern, die in der Europäischen Union ihren Wohnsitz haben, Kauf- oder Dienstleistungsverträge abschließt.

Die Informationspflicht gilt insbesondere unabhängig davon, ob der Unternehmer überhaupt eine solche alternative Streitschlichtung bzw. Streitbeilegung anbieten möchte, wie viele Beschäftigte sein Betrieb hat, ob er über eine eigene Internetseite oder über Marktplätze wie eBay oder Amazon verkauft sowie ob der Verkauf der Ware bzw. die Erbringung der Dienstleistung grenzüberschreitend erfolgt.

Damit erfasst die neue Kennzeichnungspflicht nahezu jeden Online-Händler. Ausgenommen sind folglich nur Online-Händler, die ihren Sitz nicht in der EU haben, die rein B2B verkaufen bzw. ihre Dienste rein B2B anbieten, eine Verbraucherbeteiligung also generell ausgeschlossen ist, bzw. die ausschließlich an Nicht-EU-Verbraucher verkaufen bzw. nur gegenüber solchen Verbrauchern ihre Dienste anbieten und Verbraucher mit Wohnsitz in der EU ausgeschlossen werden.

Daneben sind auch Betreiber von Onlinemarktplätzen erfasst, was jedoch nicht Gegenstand dieses

Artikels sein soll.

Viele Falschinformationen im Umlauf!

Neben der angeblich nicht existenten Verlinkungsmöglichkeit der OS-Plattform wurden wir insbesondere mit den folgenden Fragenkomplexen in den letzten Tagen häufig konfrontiert:

- "ich will gar keine Online-Streitschlichtung anbieten, also muss ich doch auch nicht die neue Informationspflicht erfüllen?"
- "das neue Gesetz verpflichtet doch nur Betriebe mit mehr als 10 Beschäftigten?"
- "wenn ich keinen eigenen Online-Shop habe, sondern nur über Plattformen verkaufe, muss ich auch nicht informieren?"
- "die Streitschlichtung greift doch nur, wenn ein grenzübergreifender Handel erfolgt?"
- "ich habe im Internet gelesen, dass die neuen Informationspflichten erst Anfang 2017 gelten werden?"

Aus den Ausführungen weiter oben ergibt sich, dass die neue Informationspflicht auch in diesen Fallkonstellationen zweifelsohne greift.

Verwirrendes Vorschriftenkonstrukt

In der Tat ist die Rechtslage etwas verwirrend, da neben der ODR-Verordnung Nr. 524/2013 noch eine Richtlinie existiert, welche mit der Verordnung in engem Zusammenhang steht: Die sog. ADR-Richtlinie 2013/11/EU, die in Deutschland mit dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz umgesetzt wird.

Die genannte Informationspflicht nach der ODR-Verordnung gilt jedoch völlig unabhängig von den Vorgaben der ADR-Richtlinie bzw. dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz, muss also isoliert betrachtet und erfüllt werden.

Konkrete Abmahngefahr?

Art. 14 der ODR-Verordnung Nr. 524/2013 schafft eine zwingende, unionsrechtliche Verbraucherinformationspflicht. Man kann sich sicherlich darüber streiten, welche Auswirkungen das "Weglassen" dieser Information für einen Verbraucher in der Praxis hätte.

Wer Wettbewerbsstreitigkeiten auch prozessual begleitet, dem lehrt die Erfahrung, dass die Gerichte mit der Verletzung unionsrechtlicher Verbraucherinformationspflichten alles andere als zimperlich umgehen, egal, welche Gefahr hierdurch in der Praxis dem Verbraucher droht.

Auf der anderen Seite überlässt Art. 18 der Verordnung es den Mitgliedsstaaten, wie diese mit "Sündern" umgehen wollen. So heißt es dort:

"Die Mitgliedstaaten legen fest, welche Sanktionen bei einem Verstoß gegen diese Verordnung zu verhängen sind, und treffen die zu deren Durchsetzung erforderlichen Maßnahmen. Die vor gesehenen Sanktionen müssen wirksam, verhältnismäßig und abschreckend sein."

Es lässt sich damit durchaus noch diskutieren, ob ein Verstoß gegen Art. 14 der ODR-Verordnung Nr. 524/2013 tatsächlich einen abmahnfähigen Wettbewerbsverstoß darstellt.

Hinzu tritt, dass die OS-Plattform derzeit noch nicht einsatzbereit ist, ein wirklicher Nachteil für den Verbraucher daher derzeit eigentlich nicht eintreten kann.

Sicherster Weg

Trotzdem sollten Online-Händler unbedingt bereits jetzt aktiv werden, den Link zu der Seite setzen, auf welcher die "OS-Plattform" realisiert werden wird sowie den Verbraucher auf den "Mangel" der fehlenden Fertigstellung der Plattform hinweisen. Immerhin handelt es sich bei der ODR-Verordnung Nr. 524/2013 um eine ab dem 09.01.2016 für den Onlinehandel rechtsverbindliche EU-Verordnung, welcher der Händler - so gut es nur geht - nachzukommen hat.

Und: Spätestens wenn die Kommission endlich aus dem Quark kommt, und der OS-Plattform nach langer Vorbereitungszeit Leben einhaucht, werden die ersten Abmahnungen eintrudeln. Die Erfolgsaussichten für den Abmahner dürften dann unserer Meinung nach auch nicht allzu schlecht stehen.

Wer zu diesem Zeitpunkt in der bequemen Position ist, nur noch ein Update seiner Rechtstexte einspielen zu müssen, setzt sich nicht unnötig einer Abmahngefahr aus.

Fazit: Besser jetzt handeln!

Daher raten wir allen Online-Händlern, hier den sichersten Weg zu gehen, und zeitnah aktiv zu werden, um es gar nicht erst so weit kommen zu lassen.

Die IT-Recht Kanzlei begleitet ihre Update-Service-Mandanten mit angepassten Rechtstexten und einer Handlungsanleitung zur Umsetzung der neuen Vorgaben auf den eigenen Shopseiten bzw. Onlinemarktplätzen.

Wenn auch Sie vom Service unserer Kanzlei wie über 30.000 weitere Internetpräsenzen profitieren möchten: Gerne stellen wir auch Ihnen unsere **abmahnsicheren Rechtstexte** zur Verfügung und überprüfen Ihre Internetpräsenz auf **Rechtssicherheit** hin.

Selbstverständlich halten wir unsere Update-Service-Mandanten auch auf dem Laufenden, was die (später) kommenden, ebenfalls neuen Informationspflichten nach der ADR-Richtlinie 2013/11/EU bzw. dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz anbelangt.

Weitergehende Informationen zu dieser Thematik lesen Sie derweil **hier**.

Autor:

RA Nicolai Amereller

Rechtsanwalt