

von Rechtsanwalt **Max-Lion Keller**, LL.M. (IT-Recht)

## Europaweite Informationspflicht für Online-Händler: Verlinkung auf neue Plattform der EU-Kommission zur Online-Streitbeilegung

Die IT-Recht Kanzlei hat kürzlich dahingehend informiert, dass Online-Händler ab dem 9.1.2016 eine neue Informationspflicht zur Online-Streitbeilegung zu erfüllen haben, indem sie einen Link zur neuen Plattform der EU-Kommission zur Online-Streitbeilegung (OS-Plattform) bereitstellen. Nur, was gilt in dem Zusammenhang, wenn ein Online-Händler Waren in andere EU-Staaten vertreibt? Die IT-Recht Kanzlei klärt gerne auf.

### 1. Regelung des Artikels 14 der EU-Verordnung 524/2013

Artikel 14 der EU-Verordnung 524/2013 unterwirft den Online-Händler **europaweit** mit einer Informationspflicht zur Verlinkung seiner Webseite mit der OS-Plattform der EU-Kommission. Diese Regelung gilt direkt und muss nicht durch nationales Recht umgesetzt werden. Der Online-Händler muss dem Verbraucher auf seiner Webseite einen Link zur OS-Plattform der Kommission bereitstellen und ferner seine E-Mail-Adresse angeben, damit der Verbraucher über eine erste Anlaufstelle verfügt. Der Link muss für den Verbraucher leicht zugänglich sein.



Artikel 14 Verordnung 524/2013

Information der Verbraucher

(1) In der Union niedergelassene Unternehmer, die Online- Kaufverträge oder Online-Dienstleistungsverträge eingehen, und in der Union niedergelassene Online-Marktplätze stellen auf ihren Websites einen Link zur OS-Plattform ein. Dieser Link muss für Verbraucher leicht zugänglich sein. In der Union niedergelassene Unternehmer, die Online-Kaufverträge oder Online- Dienstleistungsverträge eingehen, geben zudem ihre E-Mail-Adressen an.

(2) In der Union niedergelassene Unternehmer, die Online- Kaufverträge oder Online-Dienstleistungsverträge eingehen und sich verpflichtet haben oder verpflichtet sind, eine oder mehrere AS-Stellen für die Beilegung von Streitigkeiten mit Verbrauchern zu nutzen, informieren die Verbraucher über die Existenz der OS-Plattform und die Möglichkeit, diese für die Beilegung ihrer Streitigkeiten zu nutzen. Sie stellen auf ihren Websites sowie, falls das Angebot über E-Mail erfolgt, in dieser E-Mail einen Link zu der OS-Plattform ein. Diese Informationen sind gegebenenfalls auch in die allgemeinen Geschäftsbedingungen für Online- Kaufverträge oder Online-Dienstleistungsverträge aufzunehmen.

3) Absätze 1 und 2 dieses Artikels gelten unbeschadet des Artikels 13 der Richtlinie 2013/11/EU der in anderen Rechtsakten der Union enthaltenen Bestimmungen über die Information der Verbraucher über außergerichtliche Rechtsbehelfsverfahren, die zusätzlich zu diesem Artikel gelten.

”

## 2. Pflicht zur Bereitstellung eines Links zur OS-Plattform gilt für den Online-Händler in allen europäischen Mitgliedstaaten

Diese „Verlinkungspflicht“ gemäß der EU-Verordnung gilt **nicht nur in Deutschland sondern in allen europäischen Mitgliedsstaaten**. Der deutsche Online-Händler, der Waren in anderen EU-Mitgliedsstaaten vertreibt, muss diese Verlinkungspflicht in allen Lieferstaaten beachten. Wenn er dieser Pflicht nicht nachkommt, kann er nach dem Recht des jeweiligen EU-Lieferstaates sanktioniert werden.

Die Pflicht zur Bereitstellung eines Links zur OS-Plattform der EU-Kommission ist insbesondere geschaffen worden, um dem Verbraucher bei grenzüberschreitenden Online-Rechtsgeschäften auf die Möglichkeit von kostengünstigen außergerichtlichen Verfahren zur Streitbeilegung im Sitzstaat des Online-Händlers hinzuweisen. Die OS-Plattform der EU-Kommission ist eine zentrale Anlaufstelle für Verbraucher, die insbesondere grenzüberschreitende Streitigkeiten aus Online-Kaufverträgen beilegen wollen. Beschwerden der Verbraucher sollen über diese Plattform an die für die betreffende Streitigkeit zuständige alternative Streitbeilegungsstelle weitergeleitet werden. Darum ist die Verlinkungspflicht eine wichtige Ergänzung zu den auf nationaler Ebene geltenden Informationspflichten über alternative Streitbeilegungsverfahren.

“

Erwägungsgründe EU-Verordnung 524/2013

(7) Die Tatsache, dass eine Möglichkeit zur einfachen und kostengünstigen Beilegung von Streitigkeiten besteht, kann das Vertrauen der Verbraucher und Unternehmer in den digitalen Binnenmarkt stärken. Noch stoßen Verbraucher und Unternehmer bei der Suche nach außergerichtlichen Lösungen jedoch auf Hindernisse, insbesondere, wenn die Streitigkeiten von grenzübergreifenden Online-Rechtsgeschäften ausgehen. Daher bleiben solche Streitigkeiten oft ungeklärt.

18) Ziel dieser Verordnung ist die Einrichtung einer OS-Plattform auf Unionsebene. Die OS-Plattform sollte eine interaktive Website sein, die eine zentrale Anlaufstelle für Verbraucher und Unternehmer darstellt, die aus Online-Rechtsgeschäften entstandene Streitigkeiten außergerichtlich beilegen möchten. Die OS-Plattform sollte allgemeine Informationen über die außergerichtliche Beilegung von aus Online-Kaufverträgen und Online-Dienstleistungsverträgen erwachsenden vertraglichen Streitigkeiten zwischen

Verbrauchern und Unternehmen enthalten. Verbraucher und Unternehmer sollten die Möglichkeit haben, auf dieser Plattform durch Ausfüllen eines in allen Amtssprachen der Organe der Union verfügbaren Online- Formulars Beschwerden einzureichen und einschlägige Unterlagen beizufügen. Die Beschwerden sollten dann über die Plattform an die für die betreffende Streitigkeit zuständige AS-Stelle weitergeleitet werden. Die OS-Plattform sollte ein kostenloses elektronisches Fallbearbeitungsinstrument bereitstellen, das es den AS-Stellen ermöglicht, das Streitbeilegungsverfahren mit den Parteien über die OS-Plattform abzuwickeln. AS-Stellen sollten nicht verpflichtet sein, das Fallbearbeitungsinstrument zu verwenden.

”

### 3. Pflicht zur Bereitstellung eines Links zur OS-Plattform der EU-Kommission gilt europaweit ab dem 9. Januar 2016

Art. 27 Abs. 2 der Verordnung 524/2013 legt fest, dass die Pflicht zur Bereitstellung eines Links zur OS-Plattform ab dem 9. Januar 2016 gilt. Dies ist für alle EU-Mitgliedsstaaten verbindlich. Die EU-Kommission hat jedoch kürzlich mitgeteilt, dass die OS-Plattform derzeit nicht einsatzbereit ist. Sie hat etwas kryptisch ausgeführt: „The ODR platform will be operational on 9 January 2016 and made accessible in stages. It will become accessible to consumers and traders on 15 February 2016”.

### 4. Muss der deutsche Online-Händler, der Waren in anderen EU-Staaten vertreibt, mit Sanktionen in seinen EU-Lieferstaaten rechnen, wenn er einen Link zur OS-Plattform ab dem 9. Januar 2016 nicht bereithält?

Im Ergebnis muss der deutsche Online-Händler nach Auffassung der IT-Recht Kanzlei vor dem 15. Februar 2016 nicht mit Sanktionen staatlicher Stellen in den EU-Staaten rechnen, in die er seine Waren vertreibt.

Die Rechtslage auf Grund der EU-Verordnung ist zwar an sich eindeutig. Der Zeitpunkt der Geltung der Verordnung kann auch nicht durch bloße Mitteilung der EU-Kommission geändert werden. Für den deutschen Online-Händler wichtige EU-Staaten wie Österreich, Frankreich und Großbritannien sanktionieren die Nicht-Bereitstellung eines solchen Links mit Geldbußen. Anders als in Deutschland, wo das Risiko von kostenpflichtigen Abmahnungen besteht, ist der deutsche Online-Händler aber in anderen EU-Staaten weniger mit dem Risiko von Abmahnungen konfrontiert, sondern muss vor allem mit Geldbußen der jeweiligen nationalen Wettbewerbsbehörden rechnen. Die jeweiligen staatlichen Stellen, die zur Verhängung von Sanktionen berechtigt sind, können jedoch nach Auffassung der IT-Recht Kanzlei nicht ignorieren, dass nach Aussage der EU-Kommission selbst die OS-Plattform vor dem 15. Februar 2016 nicht einsatzbereit sei und so die Bereitstellung eines Links zu dieser Plattform vorerst ins Leere läuft.

Großbritannien etwa hat daraus den Schluss gezogen, dass bis zum 15. Februar 2016 die Verpflichtung zur Bereitstellung eines Links zur OS-Plattform ausgesetzt wird wie einer [Stellungnahme des Department for Business, Innovation & Skills \(BIS\) zu entnehmen ist](#).

“

Online dispute resolution platform postponed

11 December 2015

The Department for Business, Innovation & Skills (BIS) has issued a statement on a revised timescale for the implementation of online dispute resolution (ODR):

'We have been informed by the European Commission that due to a number of other member states not being in a position to implement the requirements of the ODR Regulation by 9 January, the 'go live' date of the platform has been delayed to 15 February. Businesses will now not be required to carry a link to the ODR platform until it is launched on this new date of 15 February.

'We recognise that the decision to delay is not ideal as a number of businesses and consumer organisations have been gearing up for 9 January. However, we also acknowledge that as we have not been able to provide you with a link to the platform the six-week delay will give additional time to get ready for its introduction.

'We can reassure you that although the date of 9 January remains in our Regulations, we fully understand that it will not be possible for businesses to meet this date as the ODR platform will not yet be launched. There will of course be no question of enforcement action before 15 February.'

The 'Alternative dispute resolution' guide has been updated to reflect these developments.

”

Nach Einschätzung der IT-Recht Kanzlei wird man wohl auch in anderen EU-Staaten von Sanktionen absehen, wenn Onlinehändler vor dem 15. Februar 2016 ihrer Pflicht zur Bereitstellung eines Links zur OS-Plattform nicht nachkommen sollten.

Autor:

**RA Max-Lion Keller, LL.M. (IT-Recht)**

Rechtsanwalt