

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

## Informationspflicht des Online-Händlers zu nationalen Streitbeilegungsmechanismen auf Grund von EU-Richtlinien

**Der Online-Händler ist auf Grund der einschlägigen EU-Richtlinien in der Europäischen Gemeinschaft grundsätzlich nicht dazu verpflichtet, für den Verbraucher alternative Streitbeilegungsverfahren bereitzustellen. Wenn sich allerdings der Online-Händler einem außergerichtlichen Beschwerde- und Rechtsbehelfeverfahren unterworfen hat (sei es freiwillig auf Grund einer Vereinbarung oder in bestimmten Fällen durch Gesetz) dann muss er den Verbraucher auf Grund der einschlägigen EU-Richtlinien über die Möglichkeit eines außergerichtlichen Streitbeilegungsverfahrens informieren. Außergerichtliche Streitverfahren sind in den Mitgliedsstaaten höchst unterschiedlich geregelt.**

Diese Informationspflicht zu nationalen Streitbeilegungsverfahren ist keinesfalls mit der Pflicht zur Bereitstellung eines Links zur OS-Plattform der EU-Kommission gemäß der EU-Verordnung zur Online-Streitbeilegung zu verwechseln. Hierüber hat die IT-Recht Kanzlei in einem anderen Beitrag informiert.

Wenn Sie wissen wollen, ob der deutsche Online-Händler, der Waren in andere EU-Mitgliedsstaat vertreibt, den Verbraucher im jeweiligen EU-Lieferstaat über das dort geltende alternative Streitbeilegungsverfahren informieren muss, dann lesen Sie den folgenden Beitrag.

### 1. Informationspflicht zu alternativen Streitbeilegungsmechanismen auf der Grundlage der Verbraucherrechterichtlinie 2011/83

Bereits auf der Grundlage der Verbraucherrechterichtlinie 2011/83 hat der Online-Händler den Verbraucher im Rahmen der vorvertraglichen Informationspflichten über gegebenenfalls bestehende außergerichtliche Streitverfahren zu informieren, denen sich der Online-Händler freiwillig oder in bestimmten Fällen durch Gesetz unterworfen hat (Artikel 6 Absatz 1, Buchstabe t, Verbraucherrechterichtlinie). Diese Informationspflicht ist keineswegs auf Grund von späteren Richtlinien oder Verordnungen obsolet geworden, wie sich aus Erwägungsgrund 30 der EU-Verordnung 524/23 ergibt.

(30) ..... Auch sollte diese Verpflichtung (aus EU-Verordnung 524/23) Artikel 6 Absatz 1 Buchstabe t und Artikel 8 der Richtlinie 2011/83/EU des Europäischen Parlaments und des Rates vom 25. Oktober 2011 über die Rechte der Verbraucher unberührt lassen. Gemäß Artikel 6 Absatz 1 Buchstabe t der Richtlinie 2011/83/EU hat der Unternehmer bei Fernabsatzverträgen und bei außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verträgen den Verbraucher über die Möglichkeit des Zugangs zu einem außergerichtlichen Beschwerde- und Rechtsbehelfsverfahren, dem der Unternehmer unterworfen ist, und die Voraussetzungen für diesen Zugang zu informieren, bevor dieser durch einen Vertrag gebunden ist. Aus den gleichen Gründen der Kenntnis der Verbraucher sollten die Mitgliedstaaten den einschlägigen Verbraucher- und Wirtschaftsverbänden empfehlen, auf ihren Websites einen Link zur Website der OS-Plattform bereitzustellen.

## 2. Informationspflicht zu alternativen Streitbelegungsmechanismen auf der Grundlage der Richtlinie 2013/11 über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten

Die durch die Verbraucherrechterichtlinie geschaffene Rechtslage, den Verbraucher über etwaig bestehende außergerichtliche Streitverfahren zu informieren, ist durch die Richtlinie 2013/11 über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten präzisiert worden. Hier ist ein zweistufiges Informationsverfahren vorgesehen.

**Stufe 1:** Sofern der Online-Händler sich verpflichtet hat oder verpflichtet ist, sogenannte alternative Streitbelegungsstellen (AS-Stellen) einzuschalten, muss er den Verbraucher im Rahmen der vorvertraglichen Pflichtinformationen über diese AS-Stellen in Kenntnis setzen (Artikel 13 Absatz 1 und 2, Richtlinie alternative Streitbeilegung).

**Stufe 2:** Falls ein Streit zwischen Unternehmer und Verbraucher nicht beigelegt werden konnte, dann muss der Unternehmer den Verbraucher über die AS-Stellen informieren und angeben, ob er die einschlägigen AS-Stellen zur Beilegung der Streitigkeit nutzen wird (Art. 13 Abs. 3, Richtlinie alternative Streitbeilegung).

### 3. Für die Informationspflicht zur alternativen Streitbeilegung auf Grund der genannten Richtlinien gilt nur das Recht des jeweiligen EU-Mitgliedsstaates, in dem der Online-Händler niedergelassen ist.

Ganz wichtig. Für die Informationspflichten zur alternativen Streitbeilegung auf Grund der genannten Richtlinien gilt nur das Recht des jeweiligen EU-Mitgliedsstaates, in dem der Online-Händler niedergelassen ist. Jeder EU-Mitgliedsstaat hat seine eigenen nationalen, alternativen Streitbeilegungsverfahren entwickelt, die naturgemäß nicht für Online-Händler in einem anderem EU-Staat gelten können. Der deutsche Online-Händler, der in Deutschland niedergelassen ist und Waren in anderen EU-Staaten ohne Einschaltung einer dortigen Niederlassung vertreibt, muss daher nur die Informationspflichten zu alternativen Streitbeilegungsverfahren nach deutschem Recht zur Umsetzung dieser Richtlinie beachten. Dies ergibt sich ausdrücklich aus Art. 13 der Richtlinie zur alternativen Streitbeilegung. Es heißt dort

Artikel 13 Information der Verbraucher durch Unternehmer(1) Die Mitgliedstaaten sorgen dafür, dass in ihrem Hoheitsgebiet niedergelassene Unternehmer die Verbraucher über die AS-Stelle oder AS-Stellen in Kenntnis setzen, von der/denen diese Unternehmer erfasst werden, sofern diese Unternehmer sich verpflichten oder verpflichtet sind, diese Stellen zur Beilegung von Streitigkeiten mit Verbrauchern einzuschalten. Zu dieser Information gehört die Website-Adresse der betreffenden AS-Stelle oder AS-Stellen.

Beispiel:

Beispielsweise muss ein deutscher Online-Händler, der ohne Einschaltung einer Niederlassung in Österreich, Waren in Österreich vertreibt, nicht das österreichische Verfahren zur alternativen Streitbeilegung mit der expliziten Benennung von Stellen zur alternativen Streitbeilegung (AS-Stellen) (s. österreichisches Gesetz über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten) zu beachten. Mit dem Gesetz über alternative Streitbeilegung hat Österreich die Richtlinie 2013/11 über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten in nationales Recht umgesetzt. Ähnliches gilt für Frankreich und Großbritannien, die ebenfalls die o.g. Richtlinie in nationales Recht umgesetzt haben.

Für den deutschen Online-Händler, der Waren in andere EU-Staaten ohne Einschaltung einer dortigen Niederlassung vertreibt, ist daher entscheidend, ob die genannten EU-Richtlinien in deutsches Recht umgesetzt wurden.

Die Verbraucherrechterichtlinie 2011/83 ist in Deutschland umgesetzt worden. In Artikel 246a EGBGB, Nr.

16 ist geregelt, dass der Online-Händler im Rahmen der vorvertraglichen Pflichtinformationen den Verbraucher über etwaige Streitbelegungsmechanismen, denen er sich unterworfen hat oder zu denen er verpflichtet ist, informieren muss. Die Richtlinie über alternative Streitbeilegung 2013/83 ist in Deutschland aber noch nicht umgesetzt worden. Es gibt bisher nur einen Gesetzentwurf der Bundesregierung zur Umsetzung der Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten und zur Durchführung der Verordnung über Online-Streitbeilegung(Drucksache 18/5295). Dieser Gesetzesentwurf ist jedoch noch nicht in Kraft getreten (s. **hier** im Einzelnen). Folglich gelten die Informationspflichten der Richtlinie über alternative Streitbeilegung vorerst in Deutschland nicht.

Autor:

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

Rechtsanwalt