

von Daniel Huber

## Online-Streitschlichtung verwirrt Händler - FAQ mit allen Fragen und Antworten

Die Deadline 9. Januar 2016 wühlt derzeit unzählige Online-Händler auf. Viele Fragen sich, ob sie von der Online-Streitschlichtung und den damit einhergehenden neuen Informationspflichten betroffen sind und wenn ja, was sie bis zu diesem Datum konkret tun müssen. Unterschiedliche Informationen kursieren im Netz, manchmal werden dadurch eher neue Fragen aufgeworfen als alte Frage beantwortet. Zur allgemeinen Verwirrung trägt vor allem bei, dass zwei getrennte Gesetze - eine EU-Verordnung und ein deutsches Gesetz - bei der Diskussion in einen Topf geworfen werden. Besondere Irritationen hat zudem die Information hervorgerufen, Online-Händler müssten auf eine Website verlinken, die es gar nicht gäbe - stimmt tatsächlich nicht, die Website gibt es. Die IT-Recht Kanzlei hat nicht nur diese, sondern gleich eine ganze Reihe der zuletzt hierzu aufgetretenen Fragen gesammelt und beantwortet sie umfassend, verständlich und dennoch möglichst knapp in einer großen FAQ.

### I. Aufregung und Verwirrung um neue EU-Plattform zur Online-Streitschlichtung

Zum Jahreswechsel sind viele Online-Händler aufgeschreckt worden: Von neuen Informationspflichten im Hinblick auf eine neue Online-Plattform der EU-Kommission zur Schlichtung von Streitigkeiten zwischen Unternehmen und Verbrauchern ist die Rede, u.a. sollen Online-Händler auf diese neue EU-Plattform ab 9. Januar 2016 in ihrem Webshop verlinken, obwohl es diese Website tatsächlich noch gar nicht geben soll.

Die IT-Recht Kanzlei hat in den letzten Tagen diese und viele weitere Fragen, die uns und anderen zu dieser Thematik gestellt worden sind, zusammengefasst und beantwortet sie umfassend, verständlich und dennoch möglichst knapp in einer Zusammenstellung von FAQ.

Warum überhaupt die große Verwirrung zu diesem Thema? Dies hängt vor allem mit der ungünstigen Vermischung zweier verschiedener Themenkomplexe zusammen, die streng auseinanderzuhalten sind, nämlich zum einen die unmittelbar in Deutschland geltende **europäische Verordnung (EU) Nr. 524/2013 über die Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten** und zum anderen das deutsche Verbraucherstreitbeilegungsgesetz, das der **Bundestag am 3. Dezember 2015 verabschiedet hat**.

Von diesen beiden Gesetzen ist gegenwärtig einzig und alleine die EU-Verordnung über die Online-Streitbeilegung von besonderer Bedeutung, denn nur aus dieser ergeben sich aktuell neue Informationspflichten für Online-Händler, die bis zum 9. Januar 2016 umzusetzen sind. Zwar enthält auch das deutsche Verbraucherstreitbeilegungsgesetz neue Pflichten für Online-Händler, doch werden diese erst viel später, nämlich erst in 2017 relevant werden, so dass sie zur Zeit noch keine Beachtung finden müssen.

Aus diesem Grund sind auch nur alle Probleme und Fragen, die mit der zum 9. Januar 2016 vollständig in Kraft tretenden EU-Verordnung in Zusammenhang stehen, Gegenstand dieser FAQ.

## II. Allgemeine Fragen zur neuen Online-Streitschlichtung

### 1. Was hat es mit der Online-Streitbeilegung (Kurz: OS) und der alternativen Streitbeilegung (AS) auf sich?

Dies sind zwei völlig verschiedene Paar Stiefel, die erst in einiger Zeit zusammen in einen Schuhschrank gepackt werden können.

Die Online-Streitbeilegung ist ein Projekt der EU, bei der eine Website bzw. Online-Plattform der EU-Kommission eine entscheidende Rolle spielt, auf der Verbraucher und Unternehmen bei bestimmten Online-Kauf und -Dienstleistungsverträgen zum einen eine Vielzahl von Informationen erhalten und zum anderen Beschwerden über den jeweils anderen elektronisch einreichen können. Anschließend wird der jeweilige Vertragspartner über die Beschwerde des anderen informiert und beide Seiten können dann, wenn sie das beide wollen, einen Streitschlichter einsetzen, der ihnen über die Plattform angeboten und ggf. vermittelt wird. Die Plattform selbst bietet die Streitschlichtung nicht an, sondern stellt nur die Verbindung her sowie die Kommunikationsplattform dafür zur Verfügung.

Wer als ein solcher Streitschlichter in Deutschland in Frage kommt, legt das neue Verbraucherstreitbeilegungsgesetz fest, das am **3. Dezember 2015 vom Bundestag verabschiedet worden ist**. Darin ist zudem der genauere Vorgang der "alternativen Streitbeilegung" geregelt.

## 2. Wie hängen Online-Streitbeilegung und alternative Streitbeilegung miteinander zusammen?

Dies ist für Außenstehende nur schwer zu erkennen, letztlich aber kein unlösbares Rätsel:

Mit "Online-Streitbeilegung" wird die von der EU geregelte Online-Plattform zur Streitbeilegung (kurz: "OS-Plattform") bezeichnet, auf der Verbraucher und Unternehmer bei Konflikten und Streitigkeiten über ihre Vertragsbeziehung zusammenfinden können. Wie diese Plattform auszusehen hat, welche Informationen auf ihr zu finden sein werden und inwieweit Online-Händler konkret davon betroffen werden, ist in der Verordnung (EU) Nr. 524/2013 über die Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten geregelt worden. Diese Verordnung gilt unmittelbar in allen EU-Mitgliedstaaten, also auch in Deutschland, was bedeutet, dass sie nicht mehr vom deutschen Gesetzgeber in ein eigenes Gesetz gegossen werden muss. Spätestens mit dem vollständigen Inkrafttreten der EU-Verordnung am 9. Januar 2016 müssen sich alle Bürger in der EU an die Verordnung halten.

Als "alternative Streitbeilegung" werden die über diese von der EU geschaffene Online-Plattform vermittelte Streitschlichtung bezeichnet, die jedoch von eigenen Streitschlichtern vorgenommen wird. Nicht also die EU selbst, also nicht etwa Mitarbeiter der EU-Kommission, sollen auf der Online-Plattform einen Streit zwischen Unternehmern und Verbrauchern schlichten, sondern eine Vielzahl eigener, unabhängiger Streitschlichter aus den einzelnen EU-Mitgliedstaaten. Wer ein solcher Streitschlichter sein kann, entscheiden innerhalb eines von der EU in einer Richtlinie gesetzten Rahmens die einzelnen Mitgliedstaaten grundsätzlich selbst, also für Deutschland der deutsche Gesetzgeber. Die weiteren Rahmenbedingungen hierfür hat der Bundestag mit der Verabschiedung des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes am 3. Dezember 2015 geschaffen. Die anderen EU-Mitgliedstaaten erlassen ähnliche Gesetze.

## 3. Was passiert nun eigentlich zum 9. Januar 2016 und inwiefern ist das für Online-Händler genau relevant?

Zum 9. Januar 2016 tritt die Verordnung (EU) Nr. 524/2013 über die Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten (kurz: "ODR-Verordnung" "oder ODR-VO") vollständig in Kraft. Damit geht - letztlich eine recht einfach gehaltene - zusätzliche Hinweispflicht für die meisten Online-Händler einher, die ab dem 9. Januar 2016 auf die neue Online-Plattform der EU in spezieller Weise hinweisen und unmittelbar darauf verlinken müssen.

#### 4. Warum regelt die EU alternative Streitbeilegung und Online-Streitbeilegung? Welchen Sinn soll das haben?

Die EU ist der Auffassung, dass der Verbraucherschutz in der EU von Gesetzes wegen bereits recht gut ausgebaut ist, aber in der Praxis häufig noch zu kurz kommt, weil Verbraucher ihre Rechte entweder nicht umfassend kennen oder es ihnen zu aufwendig oder mit zu hohen Kostenrisiken verbunden ist, diese - etwa auch gerichtlich - einzufordern. Verschärfter tritt das Problem zudem beim grenzüberschreitenden Handel auf, der im Zuge der Vollendung des einheitlichen EU-Binnenmarktes möglichst hindernisfrei gestaltet werden soll.

Damit Unternehmer und Verbraucher Konflikte, die in ihrer Online-Vertragsbeziehung auftauchen, möglichst einfach, günstig und schnell möglichst zufriedenstellend lösen können, will die EU ihnen mit der Online-Plattform zur Streitbeilegung ein Hilfsmittel an die Hand geben, das sie hierfür nutzen können.

Aus deutscher Sicht mutet dies insgesamt etwas seltsam an. In Deutschland stehen die Verbraucherrechte nicht nur im Gesetz, sondern sie können aufgrund der in Deutschland recht starken Verbraucherschutzverbände sowie der schnellen und effektiven Rechtsprechung auch recht gut durchgesetzt werden, so dass die Online-Streitbeilegung in Deutschland kaum größere Akzeptanz finden dürfte, sowohl von Seiten der Unternehmer, als auch von Seiten der Verbraucher. In anderen EU-Mitgliedstaaten dürfte das aufgrund einer schwierigeren Lage für Verbraucher anders sein. Hier könnte die Online-Streitbeilegung künftig eine größere Rolle spielen.

#### 5. Welche Kosten sind mit der Online-Plattform der EU zur Streitbeilegung verbunden?

Online-Händlern entstehen alleine durch die neue Online-Plattform der EU zur Streitbeilegung grundsätzlich keine Kosten.

Kosten können eines (noch fernen) Tages lediglich dann entstehen, wenn sich Online-Händler auf die Online-Streitbeilegung (freiwillig) einlassen sollten, also im Einzelfall in einem Konflikt mit einem Verbraucher entweder selbst die Online-Streitbeilegung suchen oder einen Vorschlag des Verbrauchers hierzu annehmen. Aber auch dann entstehen keine Kosten durch die Online-Plattform der EU selbst, sondern vielmehr nur durch die daraufhin erfolgende Streitschlichtung durch die sowohl vom Unternehmer als auch vom Verbraucher akzeptierte Schlichtungsstelle.

### III. Fragen zur Anwendbarkeit der EU-Verordnung über die Online-Streitbeilegung

#### 6. Welche Personen sind von der Verordnung (EU) Nr. 524/2013 und der damit verbundenen Online-Streitbeilegung betroffen?

Nach Artikel 14 sind alle in der EU niedergelassene Unternehmer, die Online-Kaufverträge oder Online-Dienstleistungsverträge mit in der EU niedergelassenen Verbrauchern eingehen sowie in der EU niedergelassene Online-Marktplätze wie eBay, Amazon Marketplace oder DaWanda betroffen.

Dabei sollen gemäß Erwägungsgrund Nr. 14 der Verordnung nur solche Online-Kauf- und Online-Dienstleistungsverträge erfasst sein, bei denen der Unternehmer oder der Vermittler des Unternehmers Waren oder Dienstleistungen über eine Website oder auf einem anderem elektronischen Weg angeboten hat und der Verbraucher diese Waren und Dienstleistungen auf dieser Website oder auf anderem elektronischen Weg bestellt hat. Es geht also um die Fälle, bei denen der Vertrag zwischen Unternehmer und Verbraucher bereits verbindlich über die Website bzw. per E-Mail oder anderweitiger elektronischer Kommunikation (also über das Internet) geschlossen wird.

Bestellen Verbraucher beispielsweise also verbindlich etwas in einem Webshop, so dass sie es in einer stationären Filiale nur noch abzuholen brauchen, so wird der Vertragsschluss von der EU-Verordnung erfasst. Nicht hingegen wäre der Vertragsschluss beispielsweise dann erfasst, wenn per Anfrage über die Website bzw. per E-Mail ein Frisör-Termin ausgemacht wird, der noch unverbindlich ist, also ohne Folgen für den Verbraucher storniert werden kann.

#### 7. Wer ist nicht von der Verordnung (EU) Nr. 524/2013 und damit der Online-Streitbeilegung betroffen?

Von der Verordnung nicht betroffen ist zunächst vor allem der stationäre Handel, also Vertragsschlüsse in Ladengeschäften. Genausowenig betroffen sind Unternehmer, die ihre Website lediglich als Präsentationsseite nutzen, über die sie selbst jedoch keine Verträge schließen. Weiter nicht betroffen sind Händler, die ihren Unternehmenssitz nicht in der EU, sondern außerhalb der EU haben, etwa in der Schweiz, in China oder in den USA. Ebenfalls keine Rolle spielt die Verordnung für Händler, die ihr Waren oder Dienstleistungen gar nicht an Verbraucher verkaufen, sondern nur an andere Unternehmer (also: B2B).

## 8. Wann sind Online-Dienstleister von der Verordnung (EU) Nr. 524/2013 betroffen?

Online-Dienstleister sind dann von der Verordnung betroffen, wenn sie ihren Unternehmenssitz in der EU haben und an Verbraucher aus der EU verbindliche Verträge über Online- oder Offline-Dienstleistungen über ihre Website abschließen, es also nicht bloß um eine (unverbindliche) Reservierungsanfrage oder Terminvereinbarung geht, sondern bereits ein Anspruch auf Zahlung gegen den Besteller entsteht.

## 9. Muss ein Online-Händler die Verordnung (EU) Nr. 524/2013 auch dann beachten, wenn der Betrieb des Online-Händlers weniger als zehn Mitarbeiter hat?

Ja. Es hält sich recht wacker das Gerücht, geradezu ein Mythos, die Verordnung beträfe nur solche Online-Händler, die mehr als zehn Mitarbeiter haben. Das ist nicht richtig. Tatsächlich müssen auch Ein-Mann- bzw. Ein-Frau-Betriebe des Online-Handels die Verordnung samt ihrer Informationspflichten beachten. (soweit die Verordnung auch ansonsten auf sie Anwendung findet. Eine Einschränkung ist in der unmittelbar geltenden EU-Verordnung nicht vorgesehen.

Grund für diesen im Netz recht weit verbreiteten Mythos ist das deutsche Verbraucherstreitbeilegungsgesetz, das vom Bundestag am 3. Dezember 2015 verabschiedet worden ist. In § 36 Absatz 3 dieses Gesetzes geht es jedoch um andere Pflichten für Online-Händler, die dann eben teils nur solche Unternehmen betreffen sollen, die mehr als zehn Mitarbeiter haben.

Dieses deutsche Gesetz hat jedoch mit der EU-Verordnung und den darin geregelten und gegenwärtig diskutierten (Informations-)Pflichten nichts weiter zu tun. Die Pflichten aus der EU-Verordnung gelten somit für alle Online-Händler in ihrem Anwendungsbereich, vollkommen unabhängig von ihrer Betriebsgröße.

## 10. Gilt die Verordnung (EU) Nr. 524/2013 über die Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten nur dann, wenn Verkäufer und Käufer in zwei unterschiedlichen Staaten sitzen?

Nein. Alle grundsätzlich von der EU-Verordnung betroffenen Online-Händler müssen sich mit der Verordnung auseinandersetzen, unabhängig davon, ob im Einzelfall der Käufer, mit dem sich der Verkäufer im Streit befindet, im selben oder in einem anderen EU-Staat sitzt. Es muss somit kein grenzüberschreitender Sachverhalt vorliegen. Damit gilt die Verordnung beispielsweise sowohl dann, wenn ein französischer Händler im Internet Waren an französische, spanische oder deutsche Verbraucher

verkauft, als auch dann, wenn ein deutscher Händler im Internet Waren an deutsche, spanische oder französische Verbraucher verkauft.

### 11. Macht es für die Online-Streitschlichtung einen Unterschied, ob ein Online-Händler seinen Webshop völlig eigenständig betreibt oder über eine Online-Plattform wie eBay oder Amazon Marketplace?

Nein, das macht keinerlei Unterschied. Die Verordnung (EU) Nr. 524/2013 über die Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten ist sowohl anwendbar auf eigenständige Webshops als auch auf Webshops, die in das eBay-System oder bei Amazon Marketplace angebunden sind, solange sie ihren Unternehmenssitz in der EU haben.

### 12. Inwiefern sind Nicht-EU-Händler von der Online-Streitschlichtung betroffen, die ihre Waren in der EU anbieten?

Nicht-EU-Händler, die ihren Unternehmenssitz also nicht in der EU haben, sind von Online-Streitbeilegung nicht betroffen. Sie müssen sich daher nicht an die Informationspflichten aus der Verordnung (EU) Nr. 524/2013 über die Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten halten.

### 13. Ist auch der B2B-Verkehr von der Verordnung (EU) Nr. 524/2013 über die Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten betroffen?

Nein, die Verordnung betrifft nur Fälle des B2C-Handels. Dadurch soll der Verbraucherschutz in der EU gestärkt werden, was für den B2B-Handel keinerlei Relevanz hat.

## IV. Fragen zu den konkreten Informationspflichten der Online-Händler

## 14. Welche konkreten Pflichten sind mit der Online-Streitbeilegung nach der Verordnung (EU) Nr. 524/2013 für die betroffenen Online-Händler verbunden?

Im Wesentlichen legt die EU-Verordnung den betroffenen Online-Händlern gemäß Artikel 14 Informationspflichten auf, der sie ab dem 9. Januar 2016 nachzukommen haben. So müssen die Händler auf die von der EU-Kommission betriebene Internetseite verlinken, wobei der Link "leicht zugänglich" sein muss. Zudem müssen die Händler in dem Zusammenhang eine E-Mail-Adresse angeben (Artikel 14 Absatz 1).

Solche Unternehmer, die sich selbst verpflichtet haben oder (gesetzlich) dazu verpflichtet sind, eine oder mehrere Stellen zur alternativen Streitbeilegung für die Beilegung von Streitigkeiten mit Verbrauchern zu nutzen, müssen die Verbraucher darüber hinaus auf ihrer Website über die Existenz der OS-Plattform (kurz für "Online-Plattform für die Streitbeilegung") und die Möglichkeit, diese für die Beilegung ihrer Streitigkeit zu nutzen, informieren (Artikel 14 Absatz 2). Ob Online-Händler (gesetzlich) zur Streitbeilegung verpflichtet sind, richtet sich selbst nicht nach der Verordnung (EU) Nr. 524/2013, sondern nach den jeweiligen nationalen Gesetzen zur alternativen Streitbeilegung, in Deutschland das am 3. Dezember 2015 vom Bundestag verabschiedete Verbraucherstreitbeilegungsgesetz, das jedoch voraussichtlich erst im Jahr 2017 Wirkung entfalten wird. Diese Informationen sollten zudem auch in den AGB für Online-Kaufverträge oder Online-Dienstleistungsverträge aufgenommen werden (Artikel 14 Absatz 2). Gemäß Artikel 14 Absatz 7 müssen alle Informationen möglichst gebündelt auf der Website des Webshops veröffentlicht werden.

## 15. Auf welche Weise müssen die Informationen bezüglich der Online-Streitschlichtung dargestellt werden?

Der Link auf die EU-Plattform muss laut der EU-Verordnung für Verbraucher leicht zugänglich auf der Website des Webshops eingestellt werden. Dies bedeutet, dass der Link leicht auffindbar sein und als solcher erkennbar sein muss. Über die Art und Weise der Darstellung der anzugebenden E-Mail-Adresse macht die Verordnung keinerlei spezifische Vorgaben.

Die IT-Recht Kanzlei empfiehlt, den Link in das Impressum des Webshops aufzunehmen. Aufgrund der gesetzlichen Vorgaben muss das Impressum ebenfalls leicht abrufbar sein, zudem muss darin sowieso eine E-Mail-Adresse des Unternehmers angegeben werden, so dass gleich zwei Fliegen mit einer Klappe geschlagen werden können. Auch die etwaigen weiteren erläuternden Hinweise können am besten in kurzer Form in das Impressum aufgenommen werden. Zudem sollten die Angaben in den AGB wiederholt werden. Entsprechende Muster stellt die IT-Recht Kanzlei ihren Update-Service-Kunden selbstverständlich



zur Verfügung.

Natürlich können die erforderlichen Angaben auch anderweitig gesetzeskonform in den Webshop aufgenommen werden, etwa in Form eines eigenen Links auf der Hauptseite, unabhängig von den entsprechenden Angaben in den AGB.

## 16. Ab wann gelten die neuen Pflichten für Online-Händler?

Die neuen Informationspflichten müssen ab dem 9. Januar 2016 erfüllt werden. Ab diesem Zeitpunkt muss der Webshop entsprechend umgestellt sein, ansonsten drohen Abmahnungen durch Konkurrenten oder Verbraucherschutzverbände.

## 17. Im Internet kursiert das Gerücht, den Link auf die neue Online-Plattform der EU zur Streitschlichtung gäbe es noch gar nicht. Was sollen Online-Händler daher bis zum 9. Januar 2016 tun?

Diese Information ist nicht (mehr) korrekt. Tatsächlich gibt es den Link bereits. Lediglich die Online-Plattform der EU zur Streitbeilegung, die unter diesem Link zu finden sein soll, ist bislang noch nicht fertig gestellt worden. Sie soll nach gegenwärtigem Stand nun spätestens zum 15. Februar 2016 fertig sein. Letzteres hat für Online-Händler zunächst jedoch keine nachteiligen Auswirkungen, weil sie bereits jetzt den offiziellen Link auf die Online-Plattform der EU in ihrem Webshop setzen können. Die Internetadresse, auf die im Webshop zu verlinken ist, lautet: <https://ec.europa.eu/consumers/odr>

## 18. Wie lautet der Link auf die Online-Plattform der EU zur Streitbeilegung?

Die Internetadresse, auf die im Webshop zu verlinken ist, lautet: <https://ec.europa.eu/consumers/odr>

## 19. Muss der Link anklickbar sein oder kann es sich auch um einen sog. "stummen" Link handeln?

Die Verordnung (EU) Nr. 524/2013 über die Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten macht keine zwingenden Vorgaben, ob der Link anklickbar sein muss oder auch ein sog. "stummer" Link genügt, also lediglich die Darstellung der Internet-Adresse, ohne dass diese als Link anklickbar ist.

Die EU-Verordnung spricht lediglich von einem "leicht zugänglichen Link". Leicht zugänglich muss nach gegenwärtiger Auffassung der IT-Recht Kanzlei jedoch nur der Link als solcher sein, also darf der Link beispielsweise nicht in dem Webshop versteckt oder erst nach mehreren Klicks erreichbar sein. Wie er beschaffen sein muss, ist damit nach unserer Auffassung noch nicht gesagt, also nicht gesetzlich vorgegeben.

Sicherlich sollte nach Möglichkeit - wie gemeinhin üblich - ein anklickbarer Link eingerichtet werden. Ist dies aufgrund technischer Vorgaben gegenwärtig allerdings (noch) nicht möglich, ist dies unserer Auffassung jedoch nach kein Grund zur Panik. Die meisten Anbieter technischer Shopsysteme und Online-Marktplätze arbeiten nach unseren Informationen an dem Problem, so dass die Frage schon bald keine Rolle mehr spielen dürfte.

## 20. Sollte der Link auch auf den Social Media-Seiten wie z.B. Facebook gesetzt werden?

Dies ist nicht notwendig. Wichtig ist lediglich, dass der Link leicht zugänglich unmittelbar im Webshop abrufbar ist, am besten im Impressum.

## 21. Können Online-Händler erfolgreich abgemahnt werden, wenn sie ab dem 9. Januar 2016 keinen Link zur EU-Online-Schlichtungsplattform in ihrem Webshop setzen, etwa weil es die Online-Plattform bis dahin noch gar nicht gibt?

Ja, eine Abmahngefahr besteht. Zwar gibt es die Online-Plattform der EU zur Streitbeilegung gegenwärtig tatsächlich noch nicht, deren Internetadresse steht jedoch bereits fest. Somit können betroffene Online-Händler ihrer Informationspflicht aus Artikel 14 der Verordnung (EU) Nr. 524/2013 bereits heute vollumfänglich nachkommen.

Wer dies nicht tut, verstößt gegen unmittelbar geltendes Recht, das sicherlich als Marktverhaltensregelung

i.S.d. § 4 Nr. 11 UWG anzusehen ist, so dass bei Verstößen Abmahnungen ab dem 9. Januar 2016 möglich sind.

## 22. Wo im Webshop muss der Link auf die Online-Plattform der EU zur Streitbeilegung platziert werden?

Genauere Vorgaben macht die Verordnung (EU) Nr. 524/2013 über die Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten hierzu nicht. In Artikel 14 heißt es lediglich, der Link müsse für Verbraucher auf der Website des Webshops eingestellt werden und für diese leicht zugänglich sein. Dies bedeutet, dass der Link leicht auffindbar sein und als solcher erkennbar sein muss. Die IT-Recht Kanzlei empfiehlt, den Link in das Impressum des Webshops aufzunehmen.

Selbstverständlich kann der Link auch anderweitig gesetzeskonform in einen Webshop aufgenommen werden, etwa in Form eines eigenen Links auf der Hauptseite.

## 23. Gilt die Pflicht zur Verlinkung auf die Online-Plattform der EU zur Streitbeilegung auch für Online-Händler, die gar nichts ins EU-Ausland verkaufen?

Ja. Die Verlinkung auf die Online-Plattform der EU muss jeder Online-Händler im Anwendungsbereich der EU-Verordnung einrichten, der seinen Unternehmenssitz in der EU hat und Online-Kauf- und Online-Dienstleistungsverträge mit Verbrauchern in der EU schließt, unabhängig davon, ob diese Verbraucher ihren Wohnsitz in demselben EU-Mitgliedstaat haben wie der Online-Händler oder nicht.

## 24. Müssen Online-Händler auch dann auf den Link hinweisen, wenn sie an einer Online-Streitschlichtung mit Verbrauchern bereits grundsätzlich gar kein Interesse haben?

Ja. Die Pflicht zur Information über die Einrichtung der Online-Plattform der EU über die Streitschlichtung sowie die Verlinkung auf deren Website besteht völlig unabhängig davon, ob der betroffene Online-Händler überhaupt Interesse daran hat, grundsätzlich oder im Einzelfall an einer solchen Streitbeilegung mit Verbrauchern teilzunehmen.

## 25. Müssen Online-Händler zur Anpassung an die Verordnung (EU) Nr. 524/2013 über die Online-Streitbeilegung Änderungen in ihren Shop-AGB vornehmen?

Ja, grundsätzlich wohl schon. Gemäß Artikel 14 Absatz 2 der EU-Verordnung sind die Informationen "gegebenenfalls" auch in die allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) für Online-Kaufverträge oder Online-Dienstverträge aufzunehmen.

Dies mag zwar etwas schwammig formuliert sein und somit die Möglichkeit offen lassen, dass es auch Fälle geben könnte, in denen eine Änderung der AGB nicht notwendig ist. Allerdings schadet eine Anpassung der AGB in keinem Fall, so dass die IT-Recht Kanzlei zu entsprechenden Änderungen rät. Abonnenten des Update-Services der IT-Recht Kanzlei werden automatisch entsprechend darüber informiert.

## 26. Betreffen die neuen Pflichten nach der Verordnung (EU) Nr. 524/2013 über die Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten auch die AGB in Katalogen?

Nein. Für Geschäfte zwischen Unternehmern und Verbrauchern außerhalb des Internets, wie sie etwa im Versandhandel über Kataloge stattfinden, hat die Verordnung keinerlei Relevanz. Daher müssen Händler für diese Art von Geschäften auch keine Änderung der AGB vornehmen.

## 27. Was passiert, wenn Online-Händler die gesetzlichen Pflichten nicht oder nicht korrekt umsetzen?

Wie bei einem Verstoß gegen andere (Informations-)Pflichten auch drohen Online-Händlern, die ab dem 9. Januar 2016 die Pflichten der Verordnung (EU) Nr. 524/2013 über die Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten nicht oder nicht korrekt erfüllen, Abmahnungen durch Mitkonkurrenten, Verbraucherschutzverbände oder andere grundsätzlich dazu befugte Einrichtungen.

## V. Fragen zur Online-Plattform zur Streitbeilegung

### 28. Was genau ist die neue "OS-Plattform"?

Die sog. "OS-Plattform" (kurz für "Plattform für Online-Streitbeilegung"; auf Englisch: "European Online Dispute Resolution platform", oder kurz: "ODR platform") ist eine Online-Plattform der EU-Kommission, auf der spätestens ab 15. Februar 2016 zum einen Informationen für Verbraucher zu Verbraucherschutzthemen in Bezug auf Online-Kaufverträge sowie Online-Dienstleistungsverträgen veröffentlicht werden und zum anderen Verbrauchern und Unternehmern ein Instrument zur Online-Streitbeilegung zur Verfügung gestellt werden soll. Die Online-Plattform soll als Anlaufstelle für Verbraucher und Unternehmer dienen, die darüber mit bestimmten, selbst gewählten Streitschlichtern in Kontakt treten können, wenn beide Seiten dies wollen.

Die Einrichtung der Online-Plattform geht auf die Verordnung (EU) Nr. 524/2013 über Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten (auf Englisch: "Online-Dispute Resolution", kurz: ODR) zurück, die alle weiteren Einzelheiten regelt.

### 29. Wer betreibt die neue Online-Plattform zur Streitbeilegung?

Die EU-Kommission ist die Betreiberin der Online-Plattform, die spätestens zum 15. Februar 2016 zugänglich sein soll.

### 30. Was wird auf der Online-Plattform der EU zur Streitbeilegung ("OS-Plattform") künftig zu finden sein?

Nach Artikel 5 Absatz 4 der Verordnung (EU) Nr. 524/2013 über die Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten sollen folgenden Funktionen mit der Online-Plattform verbunden sein:

- Abrufbarkeit eines elektronischen Beschwerdeformulars für Verbraucher und Unternehmer
- dazu: Ein elektronisches Fallbearbeitungsinstrument inklusive Entwurfsspeicherungsfunktionen, d.h. Verbraucher und Unternehmer können einen Beschwerdegegenstand zunächst als Entwurf anlegen und vervollständigen und über einen längeren Zeitraum speichern, bevor sie die Beschwerde tatsächlich absenden
- Unterrichtung des jeweiligen Beschwerdegegners (etwa Online-Händlers, wenn sich ein Verbraucher beschwert hat oder umgekehrt)
- Ermittlung der zuständigen außergerichtlichen AS-Stelle (=Stelle für die alternative Streitbeilegung) und Weiterleitung des Falles dorthin
- Informationsaustausch (und: Bereitstellung von weiteren elektronischen Formularen)
- Sammeln von relevanten Informationen bezüglich einer Beschwerde (Dokumente; Beweisstücke) und deren Vermittlung an die jeweiligen AS-Stellen
- Versorgung mit notwendigen Übersetzungen
- Veröffentlichen von allgemeinen Verbraucherschutzinformationen bezüglich Online-Kaufverträge und Online-Dienstleistungsverträge

### 31. Welche Funktion hat die sog. "AS-Stelle", also die Stelle für die alternative Streitbeilegung?

Eine Stelle für die alternative Streitbeilegung (kurz: "AS-Stelle") ist eine mögliche Anlaufstelle für Verbraucher, aber auch für Unternehmer, die über die Online-Plattform der EU zur Streitbeilegung vermittelt werden kann. Diese AS-Stelle soll dann selbst die Streitschlichtung vornehmen.

Es ist vorgesehen, dass es in jedem EU-Mitgliedstaat mehrerer solcher AS-Stellen gibt, die gemäß der jeweiligen nationalen Gesetze bestimmte Voraussetzungen erfüllen müssen. Unternehmer und Verbraucher können sich bei Streitigkeiten über das gemeinsame Vertragsverhältnis eine dieser AS-Stellen aussuchen. Können sich beide Seiten auf keine AS-Stelle zur Streitschlichtung einigen oder will der jeweilige Beschwerdegegner gar nicht, dass es zu einer Streitschlichtung vor einer AS-Stelle kommt, findet auch keine Streitschlichtung vor einer AS-Stelle statt. Keine Seite kann die andere Seite dazu zwingen.

Einigen sich Unternehmer und Verbraucher jedoch auf eine AS-Stelle, so soll der Konflikt binnen 90 Tagen beigelegt werden. Dabei greift die AS-Stelle auf die Online-Plattform der EU und die dort hinterlegten Dokumente und weiteren Informationen der zwei Streitparteien zurück.

### 32. Was passiert, wenn sich Online-Händler und Verbraucher nicht auf einen Stelle für die alternative Streitbeilegung einigen können?

In diesem Fall kommt auch keine Streitschlichtung vor einer AS-Stelle zustande. Unternehmer und Verbraucher müssen ihren Streit dann ohne eine solche Streitschlichtung beenden, ggf. vor Gericht. Jedenfalls wird keinem der Beteiligten die Streitschlichtung aufgezwungen, auch nicht dem Unternehmer.

### 33. Mit welchen Kosten sind die Online-Streitbeilegung bzw. die alternative Streitbeilegung verbunden und wer muss die Kosten tragen?

Hier muss man unterscheiden. Die Nutzung der Online-Plattform der EU zur Streitbeilegung ist sowohl für Verbraucher als auch für Unternehmer kostenfrei.

Kommt es jedoch zu einer Streitschlichtung vor einer AS-Stelle, also einer Stelle zur alternativen Streitbeilegung, dann entstehen Kosten, deren Höhe von der jeweiligen AS-Stelle abhängt, also von Fall zu Fall verschieden sein kann. Allerdings können und müssen sich Unternehmer und Verbraucher auf eine gemeinsame AS-Stelle einigen, deren Kosten jeweils im Vorfeld bekannt sind, so dass hier keinerlei böse Überraschungen drohen können.

### 34. Ab wann wird die Online-Plattform der EU zur Streitbeilegung nun tatsächlich im Internet zugänglich sein?

Die EU-Kommission will ihre Online-Plattform zur Streitbeilegung bis spätestens zum 15. Februar 2016 unter dem Link <https://ec.europa.eu/consumers/odr> freischalten.

### 35. Wie lange werden Informationen auf der Online-Plattform der EU zur Streitbeilegung (kurz "OS-Plattform") gespeichert werden?

Gemäß Erwägungsgrund Nr. 5 der Verordnung (EU) Nr. 524/2013 über die Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten sollen personenbezogene Daten spätestens sechs Monate nach Abschluss eines Beschwerdeverfahrens gelöscht werden.

### 36. Was ist, wenn ein Online-Händler überhaupt keine Streitschlichtung will? Müssen Online-Händler an der Streitschlichtung verpflichtend teilnehmen?

Nein, Online-Händler mit Unternehmenssitz in Deutschland sind und werden von Gesetzes wegen nicht dazu verpflichtet, sich auf die Online-Streitbeilegung einzulassen.

Auch Verbraucher sind nicht dazu verpflichtet. Die Online-Streitschlichtung bzw. die Streitbeilegung über eine AS-Stelle ist nur eine weitere Möglichkeit für Unternehmer und Verbraucher, einen Konflikt zu beenden, wenn beide Seiten die Streitschlichtung auf diesem Weg wollen. Jede Seite kann auch eine andere Art der Streitbeilegung wählen, bis hin zum Gang vor das zuständige Gericht.

### 37. Müssen Streitigkeiten künftig einzig und alleine über die neue Online-Plattform der EU zur Streitbeilegung ausgetragen werden oder können Online-Händler dies immer noch selbst regeln bzw. vor Gericht ziehen?

Online-Händler müssen sich nicht auf eine Online-Streitbeilegung einlassen. Allerdings müssen betroffene Online-Händler dennoch auf ihrer Website über die Existenz und grundsätzliche Möglichkeit einer Online-Streitbeilegung nach der Verordnung (EU) Nr. 524/2013 über die Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten informieren, selbst wenn sie nie vorhaben sollten, an einem solchen Verfahren teilzunehmen.

Bei Problemen, Rückfragen und weiteren Fragen zu diesem Thema hilft Ihnen das Team der IT-Recht Kanzlei selbstverständlich gerne auch persönlich und im Einzelfall weiter.

Autor:

**Daniel Huber**

(freier jur. Mitarbeiter der IT-Recht Kanzlei)