

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

# Informationspflichten des österreichischen Onlinehändlers über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten

In Österreich besteht grundsätzlich keine Pflicht des Onlinehändlers, dem Verbraucher alternative Streitbeilegungsverfahren anzubieten. Für den Unternehmer verbindliche Streitbeilegungsverfahren bestehen nur in bestimmten Bereichen und treffen den österreichischen Onlinehändler in der Regel nicht. Informationspflichten zu solchen Verfahren bestehen aber dann, wenn sich der Onlinehändler verpflichtet hat, außergerichtliche Schlichtungsstellen zur Beilegung von Streitigkeiten mit einem Verbraucher einzuschalten oder wenn sich der Onlinehändler und der Verbraucher in einem Streitfall keine Einigung erzielen konnten. Für den Verbraucher sind alternative Streitschlichtungsverfahren attraktiv, da sie kostenlos oder nur mit sehr geringen Kosten verbunden sind. Alternative Streitschlichtungsverfahren können daher für den Onlinehändler auch ein zusätzliches Angebot sein, um Kunden an sich zu binden.

**Mit den Informationspflichten des österreichischen Onlinehändler über alternative Streitbeilegungsverfahren nicht zu verwechseln ist die EU-weit geltende Pflicht von Onlinehändlern (und damit auch die Pflicht des österreichischen Onlinehändlers), auf ihrer Webseite einen Link zur Online-Streitbeilegungs-Plattform der EU-Kommission einzustellen.**

Über diese europaweit geltende Verlinkungspflicht hat die IT-Recht Kanzlei bereits in [einem Beitrag](#) informiert.

Wenn Sie mehr zu den Informationspflichten über alternative Streitbeilegung in Österreich und zu den für österreichische Onlinehändler zuständigen Streitbeilegungsstellen wissen wollen, lesen Sie den folgenden Beitrag.

## 1. Rechtsgrundlagen in Österreich zur Informationspflicht über alternative Streitbeilegungsverfahren in Verbraucherangelegenheiten

Rechtsgrundlagen sind

- Das Fern- und Auswärtsgeschäfte-Gesetz
- Das Alternative-Streitbeilegung-Gesetz

## 1.1 Fern- und Auswärtsgeschäfte-Gesetz

Der österreichische Onlinehändler hat den Verbraucher bereits auf der Grundlage des § 4, Absatz 1, Nr. 19, Fern- und Auswärtsgeschäfte-Gesetz im Rahmen seiner vorvertraglichen Pflichten über etwaig gegebene Beschwerde- und Streitverfahren zu unterrichten. Diese Informationspflicht gilt aber nur, wenn sich der Onlinehändler einer solchem außergerichtlichen Streitverfahren freiwillig unterworfen hat. Eine gesetzliche Pflicht, außergerichtliche Streitverfahren anzubieten, gilt in Österreich nur für bestimmte Spezialbereiche wie Telekommunikation, Eisenbahn, Kraftfahrtlinien, Luftfahrt und Schifffahrt.

“

*§ 4. (1) Bevor der Verbraucher durch einen Vertrag oder seine Vertragserklärung ist, muss ihn der Unternehmer in klarer und verständlicher Weise über Folgendes informieren:  
Nr.19 gegebenenfalls die Möglichkeit des Zugangs zu einem außergerichtlichen Beschwerde- und Rechtsbehelfsverfahren, dem der Unternehmer unterworfen ist, und die Voraussetzungen für diesen Zugang.*

”

## 1.2 Alternative-Streitbeilegung-Gesetz (AStG)

Diese bereits durch das Fern- und Auswärtsgeschäfte-Gesetz eingeführte Informationspflicht des österreichischen Onlinehändlers wurde durch das Alternative-Streitbeilegung-Gesetz (AStG) präzisiert und erweitert. In Umsetzung der EU-Richtlinie 2013/11/EU über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten regelt das Alternative-Streitbeilegung-Gesetz mit Wirkung vom 9. Januar 2016:

- die gesetzlich anerkannten Streitbeilegungsstellen (AS-Stellen), die alternative Streitverfahren durchführen dürfen
- Angaben des österreichischen Onlinehändlers im Rahmen seiner vorvertraglichen Informationspflichten zu der zuständigen AS-Stelle, falls sich der Onlinehändler einem außergerichtlichen Streitverfahren unterworfen hat
- Informationspflicht des österreichischen Onlinehändlers gegenüber dem Verbraucher über die zuständige AS-Stelle, falls Onlinehändler und Verbraucher in einer Streitigkeit keine Einigung erzielen konnten. Diese Informationspflicht hängt nicht davon ab, ob der Onlinehändler sich einem außergerichtlichen Streitverfahren unterworfen hat. Sie gilt immer dann, wenn sich Onlinehändler und Verbraucher in einer Streitigkeit nicht einigen können.

## 2. Welche Streitbeilegungsstellen (AS-Stellen) sind für den österreichischen Onlinehändler zuständig?

Die staatlich anerkannten Streitbeilegungsstellen werden abschließend in § 4 AstG benannt. Von den dort aufgezählten AS-Stellen, kommen für den Onlinehändler nur

- der [Internet Ombudsmann](#) und
- die Schlichtung für Verbrauchergeschäfte

in Frage. Die übrigen genannten AS-Stellen gelten für Spezialfälle, die für den Onlinehändler keine Bedeutung haben. Auf den Webseiten der genannten AS-Stellen finden sich weitere Einzelheiten zu den dort angebotenen Schlichtungsverfahren

## 3. Welche AS-Stellen muss der österreichische Onlinehändler dem Verbraucher benennen?

Hier gilt ein zweistufiges Verfahren

### Angabe der AS-Stelle im Rahmen der vorvertraglichen Pflichtinformationen

Es ist daran zu erinnern, dass der Onlinehändler grundsätzlich keine alternativen Streitverfahren anbieten muss. Wenn er sich einem solchen Streitverfahren unterworfen hat, dann kann er ab dem 9. Januar 2016 nur zwischen den Schlichtungsverfahren der o.g. staatlich anerkannten AS-Stellen: „Internet Ombudsman oder „Schlichtung für Verbrauchergeschäfte“ wählen. Der Onlinehändler, der sich einem außergerichtlichen Streitverfahren unterworfen hat, teilt dann dem Verbraucher die von ihm gewählte AS-Stelle (Internet Ombudsmann oder Schlichtung für Verbrauchergeschäfte) mit (§ 19 Abs.1 AStG).

In diesem Fall hat er dem Verbraucher Angaben zur Website der AS-Stelle zu machen. Der Onlinehändler soll diese Information auf seiner Website und gegebenenfalls in den AGB in klarer, verständlicher und leicht zugänglicher Weise anführen (§ 19 Abs. 2 AStG).

### Angabe der AS-Stelle bei Scheitern einer Einigung über eine Streitigkeit zwischen Onlinehändler und Verbraucher

Hier hat der Onlinehändler - unabhängig davon, ob er sich einem außergerichtlichen Streitverfahren unterworfen hat – den Verbraucher auf die für ihn zuständige AS-Stelle hinzuweisen (§ 19 Abs. 3 AStG). Er hat diese Angaben auf Papier oder einem anderen dauerhaften Datenträger zu machen.

Was die Angabe der AS-Stelle angeht, sind zwei Optionen zu unterscheiden:

- Hat sich der Onlinehändler bereits bei Vertragsabschluss einem außergerichtlichen Streitverfahren unterworfen, dann weist er den Verbraucher auf die von ihm gewählte Schlichtungsstelle (entweder Internet Ombudsman oder Schlichtungsstelle für Verbraucher) hin.
- Hat sich der Onlinehändler keinem alternativen Streitverfahren unterworfen, dann hat er den Verbraucher auf beide möglichen zuständigen AS-Stellen (Internet Ombudsmann und Schlichtungsstelle für Verbraucher) hinzuweisen, die der Verbraucher dann anrufen kann. Der Onlinehändler muss sich an einem außergerichtlichen Streitverfahren nicht beteiligen. Er hat aber den Verbraucher zu informieren, ob er an einem außergerichtlichen Streitverfahren organisiert durch einer der beiden genannten AS-Stellen teilnehmen wird (§ 19 Abs. 3 AStG).

Die geäußerte Auffassung, dass bei Scheitern einer Einigung über eine Streitigkeit die genannte Informationspflicht nur dann gilt, wenn der Onlinehändler sich einem außergerichtlichen Streitverfahren unterworfen hat, ist nach Auffassung der IT-Recht Kanzlei falsch, da sie nicht den Intentionen des Gesetzgebers und der Richtlinie alternative Streitbeilegung entspricht.

## 4. Verfahren einer alternativen Streitbeilegung

Gegenstand dieser News sind nur die Informationspflichten des Onlinehändlers nicht aber das Verfahren einer alternativen Streitbeilegung. Die Wirtschaftskammer Österreich (WKO) gibt in ihrem Merkblatt zur alternativen Streitbeilegung Hinweise zu dem Verfahren einer alternativen Streitbeilegung. Demnach wird ein solches Verfahren mit einer Beschwerde des Verbrauchers bei der zuständigen AS-Stelle eingeleitet. Der Onlinehändler hat kein Recht, eine AS-Stelle anzurufen. Die Teilnahme an einem solchen Verfahren für den Onlinehändler ist freiwillig.

Der Vergleich der Schiedsstelle bedeutet aber nicht, dass der Verbraucher seine Forderung aus dem Vergleich vollstrecken kann. Will der Verbraucher seine Forderung gegen den Onlinehändler durchsetzen, muss er daher noch ein ordentliches Gerichtsverfahren einleiten.

## 5. Sanktionsbestimmungen

Erfüllt der österreichische Onlinehändler die o.g. Informationen nicht oder macht er falsche Angaben, begeht er eine Verwaltungsübertretung und ist mit einer Geldstrafe bis zu 700 Euro zu bestrafen.

Autor:

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

Rechtsanwalt