

von **Dr. Bea Brünen**

Online-Streitbeilegung: Was kostet ein Verfahren über die OS-Plattform?

Am 15. Februar ist es endlich soweit: Die von der Europäischen Union (EU) geregelte Online-Plattform zur Streitbeilegung (kurz: „OS-Plattform“) wird für Unternehmer und Verbraucher freigeschaltet. Das Online-Schlichtungsverfahren verspricht eine schnelle, einfache und kostengünstige Möglichkeit der außergerichtlichen Streitbeilegung. Doch wie teuer ist so eine Online-Streitschlichtung über die OS-Plattform tatsächlich?

Online-Streitbeilegung und Alternative-Streitbeilegung

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 Online-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 dann über diese von der EU Online-Plattform vermittelte Streitschlichtung wird als „Alternative Streitbeilegung“ bezeichnet, die jedoch von eigenen Streitschlichtern vorgenommen wird. Nicht also die EU selbst, wie etwa Mitarbeiter der EU-Kommission, soll auf der Online-Plattform einen Streit zwischen Unternehmen und Verbrauchern schlichten, sondern eine Vielzahl eigener, unabhängiger Streitschlichter aus den einzelnen EU-Mitgliedstaaten. Wer als ein solcher Streitschlichter (sog. „AS-Stelle“) in Frage kommt, entscheiden innerhalb eines von der EU in einer Richtlinie gesetzten Rahmens die einzelnen Mitgliedstaaten grundsätzlich selbst, also für Deutschland der deutsche Gesetzgeber. Dieser hat im neuen Verbraucherstreitbeilegungsgesetz, das am 3. Dezember 2015 vom Bundestag verabschiedet worden ist, die näheren Rahmenbedingungen zu dem Verfahrensgang der Alternativen Streitbeilegung festgelegt.

Nutzung der OS-Plattform ist für Verbraucher und Unternehmer kostenfrei

Die OS-Plattform stellt lediglich die Verbindung zu den Streitschlichtern aus den einzelnen EU-Mitgliedstaaten her sowie die Kommunikationsplattform dafür zur Verfügung. Sie fungiert also nicht selbst als Streitschlichter. Online-Händlern und Verbrauchern entstehen alleine durch die Nutzung der neuen Online-Plattform der EU zur Streitbeilegung keine Kosten.

Für die Nutzung der Alternativen Streitbeilegung können Kosten anfallen

Kosten können erst entstehen, wenn sich Online-Händler (freiwillig) auf die über die OS-Plattform vermittelte Online-Streitbeilegung einlassen, also entweder selbst die Online-Streitbeilegung begehren oder einen Vorschlag des Verbrauchers hierzu annehmen. In einem solchen Fall wird die bei der OS-Plattform eingegangene Beschwerde an eine nationale AS-Stelle weitergeleitet. Auch in diesem Fall fallen keine Kosten durch die OS-Plattform selbst, sondern vielmehr durch die daraufhin erfolgende Streitschlichtung durch die AS-Stelle an.

Die Höhe der Kosten hängt von der jeweiligen AS-Stelle ab, kann also von Fall zu Fall verschieden sein. Online-Händler und Verbraucher haben jedoch die Möglichkeit, sich vorab auf eine AS-Stelle zu einigen, deren Kosten jeweils im Vorfeld bekannt sind.

Wird die Beschwerde an eine deutsche AS-Stelle weitergeleitet, findet das Verbraucherstreitbeilegungsgesetz auf den weiteren Verfahrensgang Anwendung, welches jedoch voraussichtlich erst im Jahr 2017 in Kraft treten wird. Dieses regelt auch die Rahmenbedingungen zu den Kosten des Verfahrens.

Alternative Streitbeilegung für Verbraucher grundsätzlich kostenfrei

Für Verbraucher ist das Verfahren nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz grundsätzlich kostenfrei. Von diesem Grundsatz gibt es jedoch zwei Ausnahmen.

Erstens kann von dem Verbraucher ein Entgelt von höchstens 30 Euro erhoben werden, wenn der Antrag des Verbrauchers als missbräuchlich anzusehen ist.

Zweitens kann die AS-Stelle von dem Verbraucher ein angemessenes Entgelt verlangen, wenn an dem Verfahren kein Unternehmer beteiligt ist, es sich also um eine Streitschlichtung zwischen zwei Verbrauchern handelt, die AS-Stelle den Verbrauch unverzüglich auf diese Kosten hingewiesen hat und der Verbraucher an dem Verfahren weiterhin teilnehmen will.

Kosten für Online-Händler von den Verfahrensregelungen der AS-Stelle abhängig

Das Verbraucherstreitbeilegungsgesetz regelt, dass die Alternative Streitschlichtung durch private und behördliche AS-Stellen betrieben werden kann. Diese müssen sich eine Verfahrensordnung geben, die auch Regelungen zu den anfallenden Kosten enthalten werden.

Das Verbraucherstreitbeilegungsgesetz ordnet lediglich an, dass die AS-Stelle von dem Unternehmer, der zur Teilnahme an dem Streitbeteiligungsverfahren bereit oder verpflichtet ist, ein angemessenes Entgelt verlangen kann. Infolgedessen könnte es durchaus zukünftig einen Wettbewerb unter

Verbraucherschlichtungsstellen geben.

Mangels bestehender AS-Stellen und beschlossenen Verfahrensordnungen kann zu den Kosten für Schlichtungsverfahren vor deutschen AS-Stellen noch keine abschließende Aussage getroffen werden.

Lediglich die Kosten der „Auffangschlichtungsstellen“, sprich der Universalschlichtungsstellen der Länder, werden durch das Verbraucherstreitbeilegungsgesetz vorgegeben. Die Gebühren für die Durchführung eines Streitbeilegungsverfahrens, die der Unternehmer zu tragen hat, betragen danach

- 190,00 Euro bei einem Streitwert bis einschließlich 100,00 Euro
- 250,00 Euro bei einem Streitwert über 100,00 Euro bis einschließlich 500,00 Euro
- 300,00 Euro bei einem Streitwert über 500,00 Euro bis einschließlich 2.000,00 Euro
- 380,00 Euro bei Streitwerten über 2000,00 Euro

Fazit: Für Verbraucher ist die Alternative Streitbeilegung grundsätzlich kostenfrei, für Online-Händler nicht

Für die Nutzung der OS-Plattform selbst fallen zunächst keine Kosten an. Lediglich die (freiwillige) Einlassung auf eine Online-Streitbeilegung kann dazu führen, dass Kosten entstehen. Der Verbraucher muss für die Streitschlichtung grundsätzlich nichts zahlen. Die Kosten, die der Online-Händler übernehmen muss, lassen sich mangels bestehender AS-Stellen und Verfahrensordnungen zurzeit leider noch nicht abschätzen.

Autor:

Dr. Bea Brünen

(freie jur. Mitarbeiterin der IT-Recht Kanzlei)