

von **Dr. Bea Brünen**

# Verbraucherstreitbeilegung: Diese Daten sollten Sie im Kopf haben

Spätestens seit Einführung der neuen Informationspflichten zum 9. Januar 2016 ist die Verbraucherstreitbeilegung in aller Munde. Doch das ist nicht das einzige Datum, das Sie sich als Online-Händler im Kalender rot markieren sollten. Welche wichtigen Neuerungen zum Thema Verbraucherstreitbeilegung wann auf Sie zukommen, erfahren Sie im Folgenden.

## 1. Neue Informationspflichten für Online-Händler

Zum 9. Januar 2016 trat die Verordnung (EU) Nr. 524/2013 über die Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten (kurz: „ODR-Verordnung“ „oder ODR-VO“) vollständig in Kraft. Seitdem haben Händler im Bereich des e-Commerce neue Informationspflichten zu beachten. Konkret müssen Sie auf die neue Online-Plattform der Europäischen Union (EU) (kurz: „OS-Plattform“) in spezieller Weise hinweisen und auf diese verlinken.

Falls Sie dieses Datum verpasst haben, sollten Sie jetzt schnell handeln, um Abmahnungen zu vermeiden. Die IT-Recht Kanzlei hat eine umfassende Handlungsanleitung bereitgestellt, wie Sie ihrer Informationspflicht nachkommen und [den von der EU-Kommission zur Verfügung gestellten Link abmahnsicher in Ihre Webseite einbauen können](#).

## 2. Bundesrat gibt grünes Licht für Verbraucherstreitschlichtung

Der Bundestag hat die näheren Rahmenbedingungen zu dem Verfahrensgang der Alternativen Streitbeilegung im Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG) festgelegt.

Nun hat auch der Bundesrat grünes Licht für die Alternative Streitbeilegung gegeben. Er hat das VSBG in der Fassung des Bundestags vom 3. Dezember 2015 in seiner Sitzung vom 29. Januar 2016 passieren lassen. Bevor das Gesetz in Kraft treten kann, muss das VSBG noch vom Bundespräsidenten ausgefertigt und anschließend im Bundesgesetzblatt veröffentlicht werden. Das VSBG wird damit voraussichtlich ganz überwiegend am 1. April 2016 in Kraft treten.

### 3. Save the Dates: Diese Daten sollten Sie im Kopf behalten

Damit Sie als Online-Händler nichts verpassen, sollten Sie folgende Daten im Kopf behalten, um vorbereitet zu sein. Kunden der IT-Recht Kanzlei AGB Sicherheitspakete erhalten über den Update-Service immer die aktuellsten Rechtstexte und verpassen so keine Neuerung.

#### a. 15. Februar 2016

Am 15. Februar ist es endlich soweit. Die OS-Plattform wird für Verbraucher und Online-Händler freigeschaltet. An diesem Tag sollten Sie prüfen, ob der von der EU-Kommission bislang angegebene Link noch aktuell ist (der bislang korrekte Link lautet: <https://ec.europa.eu/consumers/odr>).

#### b. 1. April 2016

Das VSBG wird weit überwiegend zum 1. April 2016 in Kraft treten. Sobald dies geschehen ist, werden sich Schlichtungsstellen (sogenannte AS-Stellen) bilden. Das bedeutet, dass ab diesem Datum gemäß Art. 14 Abs. 2 der ODR-Verordnung eine weitergehende Informationspflicht besteht. Diese richtet sich allerdings nur an Online-Händler, die sich verpflichtet haben (oder verpflichtet sind), eine AS-Stelle zur außergerichtlichen Beilegung von Streitigkeiten zu nutzen. Doch wie sieht diese erweiterte Informationspflicht konkret aus?

Bislang müssen Online-Händler nur den Link auf die OS-Plattform in ihre Websites einfügen. Ab Inkrafttreten des VSBG muss nicht nur auf die Existenz der OS-Plattform, sondern zusätzlich noch auf die Möglichkeit, die AS-Stellen für die Streitbeilegung zu nutzen, hingewiesen werden. Dieser Hinweis ist (so drückt es Art. 14 Absatz 2 der ODR-Verordnung schwammig aus) „gegebenenfalls“ auch in die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) aufzunehmen. Um auf Nummer sicher zu gehen, rät die IT-Recht Kanzlei zu einer entsprechenden Anpassung in den AGB. Erfolgt das Angebot des Online-Händlers per E-Mail, muss der Hinweis per E-Mail versendet werden.

#### c. <sup>2017</sup>Voraussichtlich April 2017

Voraussichtlich im April 2017 werden noch weitere Informationspflichten für Online-Händler in Kraft treten (§§ 36, 37 VSBG). Danach muss der Online-Händler den Kunden insbesondere über seine Verpflichtung, an Streitbelegungsverfahren teilzunehmen, sowie über die zuständige AS-Stelle samt deren Anschrift und Webseite informieren. Wie diese Informationspflichten konkret erfüllt werden können, werden wir mit ausreichender Vorlaufzeit berichten. Mandanten der IT-Recht Kanzlei, die unsere [AGB Sicherheitspakete](#) gebucht haben, erhalten über den Update-Service immer die aktuellsten Rechtstexte und verpassen so keine Neuerung.

## 4. Fazit

Mit dem abmahnsicheren Einfügen des Links auf die OS-Plattform haben Sie den ersten Schritt getan. Doch es folgen noch weitere, die Sie unbedingt im Auge behalten sollten. Um kostspielige Abmahnungen zu vermeiden, informieren Sie sich daher rechtzeitig über die geplanten Neuerungen, insbesondere über die erweiterten Informationspflichten.

Autor:

**Dr. Bea Brünen**

(freie jur. Mitarbeiterin der IT-Recht Kanzlei)