

von **Dr. Bea Brünen**

# Letzter Aufruf: Die OS-Plattform zur Verbraucherstreitbeilegung geht am 15. Februar 2016 an den Start

Die von der Europäischen Kommission geschaffene Online-Plattform zur Streitbeilegung (kurz: „OS-Plattform“) steht in den Startlöchern. Am 15. Februar 2016 ist es dann soweit: Verbraucher und Unternehmer können erstmals Beschwerden über den jeweils anderen elektronisch einreichen. Selbstverständlich beherrschen die [Rechtstexte der IT-Recht Kanzlei](#) damit verbundene neue Informationspflicht des Händlers bereits.

## 1. OS-Plattform: Was ist das überhaupt?

Auf der OS-Plattform können Verbraucher und Unternehmer bei bestimmten Online-Kauf und Online-Dienstleistungsverträgen zum einen eine Vielzahl von Informationen erhalten und zum anderen ab dem 15. Februar 2016 Beschwerden über den jeweils anderen elektronisch einreichen. 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.

Hintergrundinformationen zur neuen OS-Plattform sowie alternativen Streitbeilegung erhalten Sie in unseren folgenden Beiträgen:

[Neue Informationspflicht zur Online-Streitbeilegung ab dem 09.01.2016 – Abmahnung vermeiden!](#)  
[Online-Streitschlichtung verwirrt Händler – FAQ mit allen Fragen und Antworten](#)

## 2. Problem: Immer noch keine AS-Stellen

Die dann über diese von der EU Online-Plattform vermittelte Streitschlichtung wird als „Alternative Streitbeilegung“ bezeichnet, die jedoch von eigenen Streitschlichtern vorgenommen wird. 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.

Der Bundestag hat die näheren Rahmenbedingungen zu dem Verfahrensgang der Alternativen Streitbeilegung im Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG) festgelegt. In seiner Sitzung vom 29. Januar 2016 hat auch der Bundesrat grünes Licht für die Alternative Streitbeilegung gegeben. 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.

Nach und nach werden sich ab diesem Datum die ersten deutschen AS-Stellen bilden und ihren Dienst aufnehmen.

### 3. Achten Sie auf eine korrekte Linksetzung

Am 15. Februar 2016 sollten Sie als Händler im Bereich e-Commerce noch einmal überprüfen, ob Sie auf die OS-Plattform entsprechend der Sie treffenden Informationspflichten hingewiesen haben.

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.

### 4. Achten Sie auf aktuelle Rechtstexte

Sobald die OS-Plattform ihren Betrieb aufnimmt, muss mit einem verstärkten Abmahnaufkommen im Zusammenhang mit der neuen Informationspflicht gerechnet werden. Bisher lässt sich – da die Plattform noch gar nicht nutzbar ist – der Einwand der fehlenden Spürbarkeit erheben, kommt ein Händler der Informationspflicht nicht nach.

Das ändert sich ab dem 15.02.2016. Da es sich zudem um eine unionsrechtlich verankerte Verbraucherinformationspflicht handelt, dürfte die Abmahnung von Defiziten in diesem Bereich für den Abmahner eine „sichere Bank“ sein.

Um das Abmahnrisiko zu minimieren, sollten Sie im Rahmen Ihrer Onlinepräsenz Rechtstexte vorhalten, die der neuen Informationspflicht genügen. Selbstverständlich ist dies bei den [Rechtstexten der IT-Recht Kanzlei](#) der Fall.

Händler, die unsere aktuellen Rechtstexte nutzen und den Link auf die OS-Plattform entsprechend unserer Handlungsanleitung in ihrem Impressum platzieren, sind damit auch nach dem 15. Februar 2016 auf der sicheren Seite.

### 5. 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:

#### a. 15. Februar 2016

Am 15. Februar ist es endlich soweit. Die OS-Plattform wird für Verbraucher und Online-Händler freigeschaltet.

## 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.

## 6. Fazit

Diese neue Informationspflicht zeigt, wie unübersichtlich die Erfüllung der Vielzahl gesetzlicher Informationspflichten für den Händler mittlerweile geworden ist. Gleichzeitig ist die Nichterfüllung von Informationspflichten ein beliebtes Einfallstor für Abmahnungen, da leicht zu dokumentieren und in der rechtlichen Wertung zumeist eindeutig. Händler sollten sich daher professionelle anwaltliche Hilfe suchen, damit sie bei den Informationspflichten nicht den Überblick verlieren.

Autor:

**Dr. Bea Brünen**

(freie jur. Mitarbeiterin der IT-Recht Kanzlei)