

von Dr. Bea Brünen

# Alternative Streitbeilegung: Wie sollten Händler auf Beschwerden über die OS-Plattform reagieren?

Seit dem 15. Februar 2016 ist die von der Europäischen Kommission geschaffene Online-Plattform zur Streitbeilegung (kurz: „OS-Plattform“) für Verbraucher und Unternehmer freigeschaltet. Diese können über das Portal Beschwerden über den jeweils anderen einreichen. Doch wie reagiert man als Shop-Betreiber eigentlich richtig, wenn man eine Beschwerde erhält?

## 1. OS-Plattform: So funktioniert sie

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 seit dem 15. Februar diesen Jahres 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.

Die dann über diese von der OS-Plattform vermittelte Streitschlichtung wird als „Alternative Streitbeilegung“ bezeichnet, die jedoch von einer Vielzahl eigener, unabhängiger Streitschlichter aus den einzelnen EU-Mitgliedstaaten wahrgenommen 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. Ab diesem Datum werden auch die ersten deutschen AS-Stellen ihren Dienst aufnehmen und damit beginnen Beschwerden zu bearbeiten.

### **Exkurs: Macht die Verpflichtung zu einer Streitschlichtung über die OS-Plattform Sinn?**

Ist es sinnvoll aus Händlersicht, sich zu einer Streitschlichtung über die OS-Plattform zu verpflichten? [Hier](#) stellt Ihnen die IT-Recht Kanzlei die Vor- und Nachteile der Alternativen Streitbeilegung vor.

Unser Fazit: Die Alternative Streitbeilegung bietet für Shop-Betreiber durchaus Vorteile, wird aber vielen Händlern zu teuer sein. Dies insbesondere vor dem Hintergrund, dass das Ergebnis der Schlichtung für keine Partei bindend ist.

## 2. Die Beschwerde – wie läuft das eigentlich konkret ab?

Leitet ein Verbraucher ein Beschwerdeverfahren gegen Sie ein, werden Sie in Ihrem E-Mail-Postfach eine Nachricht von der E-Mail-Adresse [automated-notifications@nomail.ec.europa.eu](mailto:automated-notifications@nomail.ec.europa.eu) finden. Diese enthält den Betreff „Sie haben eine neue Nachricht des Online-Streitbelegungsportals“. In dieser E-Mail wird Ihnen eine eigens für den Sie betreffenden Fall angelegte Beschwerdennummer angezeigt. Sie haben dann die Möglichkeit über einen Link auf die Beschwerde zuzugreifen und nähere Informationen über sie zu erhalten.

Unter Umständen werden Sie dazu aufgefordert sich durch einen sogenannten ECAS(European Commission Authentication Service)-Account zu verifizieren, um nähere Informationen über die Beschwerde zu erhalten.

Anschließend haben Sie zehn Tage Zeit, um auf die Beschwerde zu reagieren. Willigen Sie in die Teilnahme des Verfahrens ein, können Sie grundsätzlich eine oder mehrere AS-Stellen vorschlagen, die die Beschwerde dann bearbeitet. Sie haben laut Information auf der OS-Plattform dann 30 Tage Zeit sich mit der Gegenpartei auf eine Stelle zu einigen, die die Beschwerde dann bearbeitet.

## 3. Muss man auf eine solche Beschwerde denn überhaupt reagieren?

Nein. Es gibt keine rechtliche Verpflichtung, sich als Online-Händler auf eine alternative Streitbeilegung einzulassen. Etwas anderes gilt nur, wenn Sie sich als Shop-Betreiber freiwillig dazu verpflichtet haben, die OS-Plattform für die Streitschlichtung zu nutzen.

Reagieren Sie innerhalb der 10 Tage nicht auf die Beschwerde, oder können Sie sich mit der Gegenpartei innerhalb der 30 Tage nicht auf eine entsprechende AS-Stelle einigen, die die Beschwerde bearbeiten soll, ist das Verfahren (kostenfrei) beendet.

## 4. Macht es denn Sinn auf die Beschwerde zu reagieren und eine AS-Stelle für die alternative Streitbeilegung zu nutzen?

Falls Sie die Möglichkeit der alternativen Streitbeilegung nutzen möchten, bleibt Ihnen zurzeit mangels deutscher AS-Stellen nur die Möglichkeit eine ausländische AS-Stelle vorzuschlagen. Lässt sich der Verbraucher darauf ein, müssen Sie sich auf ein entsprechendes Verfahren im Ausland einstellen. Angesichts des effektiven Rechtsschutzes in Deutschland ist von dieser Variante aber abzuraten.

Doch auch ab April 2016, sprich sobald die ersten nationalen AS-Stellen ihre Arbeit aufnehmen, erscheint eine alternative Streitbeilegung über die OS-Plattform für Online-Händler zurzeit nicht besonders attraktiv. Grund dafür sind die Kosten, die für Unternehmer für die Nutzung einer AS-Stelle anfallen.

Die deutschen AS-Stellen müssen sich laut VSBG eine Verfahrensordnung geben, die auch Regelungen zu den anfallenden Kosten enthalten werden. Mangels bestehender AS-Stellen und beschlossenen

Verfahrensordnungen kann zu den Kosten für Schlichtungsverfahren vor deutschen AS-Stellen derzeit noch keine abschließende Aussage getroffen werden.

Lediglich die Kosten der „Auffangschlichtungsstellen“, sprich der Universalschlichtungsstellen der Länder, werden durch das VSBG vorgegeben. Diese geben einen gewissen ersten Eindruck, welche Kosten auf Unternehmer durch Nutzung einer AS-Stelle zukommen können. 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

In Anbetracht dieser doch sehr beträchtlichen Kosten macht eine alternative Streitbeilegung aus jetziger Perspektive wenig Sinn.

## 5. Fazit

Da es keine rechtliche Verpflichtung gibt, sich als Online-Händler auf eine alternative Streitbeilegung einzulassen, steht es Ihnen frei auf eine Beschwerde, die Sie über die OS-Plattform erreicht, überhaupt zu reagieren. Etwas anderes gilt nur, wenn Sie sich als Shop-Betreiber freiwillig dazu verpflichtet haben, die OS-Plattform für die Streitschlichtung zu nutzen.

Wir empfehlen Ihnen, die Beschwerde des Kunden ernst zu nehmen und gemeinsam mit ihm – und ohne die AS-Stelle - eine Lösung zu finden. Da Verbraucher die Beschwerden kostenfrei einreichen können, wird es sicherlich vorkommen, dass Kunden diesen Weg gehen, ohne sich zuvor mit Ihnen in Verbindung gesetzt zu haben. Durch einen persönlichen Kontakt lassen sich Probleme häufig schneller lösen als über offizielle Institutionen.

Autor:

**Dr. Bea Brünen**

(freie jur. Mitarbeiterin der IT-Recht Kanzlei)