

von **Dr. Bea Brünen**

Alternative Streitbeilegung: Welche Informationspflichten noch auf Shop-Betreiber zukommen

Seit dem 9. Januar 2016 müssen Online-Händler auf die von der Europäischen Kommission geschaffene Online-Plattform zur Streitbeilegung (kurz: „OS-Plattform“) in bestimmter Weise verlinken. Doch damit haben Shop-Betreiber noch längst nicht alle Hürden in Sachen Alternative Schlichtung genommen. Welche Informationspflichten wann noch auf Händler zukommen, erfahren Sie im Folgenden.

1. Unübersichtliche Rechtslage verwirrt nicht nur Händler

Vorab sollte nicht unerwähnt bleiben, dass die Rechtslage in Sachen Online-Streitbeilegung und Alternative Streitbeilegung sehr unübersichtlich ist. Dies hängt vor allem mit der ungünstigen Vermischung zweier verschiedener Themenkomplexe zusammen: Zum einen die unmittelbar in Deutschland geltende Verordnung (EU) Nr. 524/2013 über die Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten (kurz: „ODR-Verordnung“ „oder ODR-VO“) und zum anderen das deutsche Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG), das am 25. Februar 2016 im Bundesgesetzblatt veröffentlicht wurde. Für zusätzliche Verwirrung sorgt dann noch die Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten (2013/11/EU)). Für Händler ist deshalb oft nicht klar erkennbar, aus welchem Grund sie ab wann welche Informationen auf welche Art und Weise zur Verfügung stellen müssen.

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. Informationspflicht zum 09. Januar 2016

Zum 9. Januar 2016 trat die ODR-VO vollständig in Kraft. Da die ODR-Verordnung in den einzelnen Mitgliedstaaten direkt gilt, muss sie nicht erst in nationales Recht umgesetzt werden. Seit dem 09. Januar haben Händler daher im Bereich des e-Commerce neue Informationspflichten zu beachten.

a. Welche Händler sind betroffen?

Von dieser neuen Informationspflicht sind nahezu alle Onlinehändler betroffen.

Konkret sind alle Unternehmer mit Sitz in der EU betroffen, die (auch) an EU-Verbraucher Waren und/oder Dienstleistungen verkaufen bzw. Dienstleistungen erbringen, sofern diese ihre Leistungen dabei auf einer Webseite oder sonst auf elektronischem Weg (z.B. per Email) anbieten und der Verbraucher die Bestellung dann über die Webseite oder sonst auf elektronischem Weg (z.B. per Email) ausführt.

Die Informationspflicht gilt sowohl für solcher Unternehmer, die dabei eine eigene Internetseite betreiben als auch für Unternehmer, die sich dabei einer Verkaufsplattform wie eBay.de, Amazon.de, Dawanda etc. bedienen.

b. Wie muss die Informationspflicht umgesetzt werden?

Um der Informationspflicht nachzukommen, muss der Link auf die OS-Plattform nach Artikel 14 Abs. 1 ODR-VO „leicht zugänglich“ sein.

Dies bedeutet, dass der Link leicht auffindbar sein und als solcher erkennbar sein muss. Zudem müssen die Händler eine E-Mail-Adresse angeben. Über die Art und Weise der Darstellung der anzugebenden E-Mail-Adresse macht die Verordnung keinerlei spezifische Vorgaben.

Die IT-Recht Kanzlei empfiehlt, den Link in das Impressum des Webshops aufzunehmen. Aufgrund der gesetzlichen Vorgaben muss das Impressum ebenfalls leicht abrufbar sein, zudem muss darin sowieso eine E-Mail-Adresse des Unternehmers angegeben werden, so dass gleich zwei Fliegen mit einer Klappe geschlagen werden können. Auch die etwaigen, weiteren erläuternden Hinweise können am besten in kurzer Form in das Impressum aufgenommen werden. Zudem sollten die Angaben in den AGB wiederholt werden. Entsprechende Muster stellt die IT-Recht Kanzlei ihren Update-Service-Kunden selbstverständlich zur Verfügung.

Natürlich können die erforderlichen Angaben auch anderweitig gesetzeskonform in den Webshop aufgenommen werden, etwa in Form eines eigenen Links auf der Hauptseite, unabhängig von den entsprechenden Angaben in den AGB.

c. Achtung: Bei fehlender Verlinkung drohen Abmahnungen

Ist der Webshop nicht entsprechend umgestellt sein, drohen Abmahnungen durch Konkurrenten oder Verbraucherschutzverbände.

Wie real das Risiko einer Abmahnung durch eine fehlende Verlinkung auf die OS-Plattform ist, zeigt die erste Serienabmahnung durch den IDO-Verband aus Leverkusen (wir berichteten [hier](#)).

Anfang Februar 2016 kassierte zudem ein Online-Händler eine einstweilige Verfügung durch das Landgericht Bochum wegen fehlender Verlinkung zur „OS-Plattform“ (Az. I-14 O 21/16) (wir berichteten bereits [hier](#)).

Falls Sie also eine rechtzeitige Verlinkung verpasst haben, sollten Sie 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.

3. Ab 1. April 2016: erweiterte Informationspflicht

Bislang müssen Online-Händler nur den Link auf die OS-Plattform in ihre Websites einfügen. Ab April 2016 wird auf Shop-Betreiber jedoch eine erweiterte Informationspflicht zukommen.

a. Wieso gibt es ab April 2016 eine erweiterte Informationspflicht?

Rechtliche Grundlage der erweiterten Informationspflicht der Händler ist die ODR-VO, genauer gesagt Artikel 14 Abs. 2 der ODR-VO.

Dieser regelt, dass Shop-Betreiber, die sich verpflichtet haben oder verpflichtet sind, eine oder mehrere AS-Stellen (= Stelle für alternative Streitbeilegung) für die Beilegung von Streitigkeiten mit Verbrauchern zu nutzen, die Verbraucher über die Existenz der OS-Plattform und die Möglichkeit, diese für die Beilegung ihrer Streitigkeiten zu nutzen, informieren müssen. Da die ODR-Verordnung in den einzelnen Mitgliedstaaten direkt gilt, muss sie nicht erst in nationales Recht umgesetzt werden. Die erweiterte Informationspflicht gilt also unmittelbar und direkt auch in Deutschland.

Die ODR-Verordnung regelt jedoch nicht selbst, unter welchen Voraussetzungen sich Händler verpflichten können bzw. dazu verpflichtet sind, die Alternative Streitbeilegung zu nutzen. Dies entscheiden vielmehr grundsätzlich die einzelnen Mitgliedstaaten innerhalb des von der EU in der Richtlinie 2013/11/EU gesetzten Rahmens selbst (vgl. dazu Artikel 1 Richtlinie 2013/11/EU), für Deutschland also der deutsche Gesetzgeber.

Der deutsche Gesetzgeber hat sich im am 25. Februar im Bundesgesetzblatt verkündeten VSBG dagegen entschieden, Unternehmer grundsätzlich zur Teilnahme an der alternativen Streitbeilegung zu verpflichten. Händler sind also nach der deutschen Ausgestaltung der alternativen Streitbeilegung im Allgemeinen nicht dazu verpflichtet, an einem Beschwerdeverfahren teilzunehmen. Ausnahmen gelten jedoch für bestimmte Wirtschaftsbereiche (z.B. für Energieversorger, vgl. dazu § 111b n.F. des

Energiewirtschaftsgesetzes – EnWG).

Diese Regelungen des VSBG sind allerdings erst mit Inkrafttreten des Gesetzes, also erst am 1. April 2016 verbindlich. Erst ab diesem Zeitpunkt sind also bspw. Energieversorger dazu verpflichtet AS-Stellen zu nutzen. Daher kann auch die Informationspflicht des Artikel 14 Abs. 2 ODR-VO erst ab diesem Datum Wirkung entfalten. Anders gesagt: Erst mit Inkrafttreten des VSBG hat Artikel 14 Abs. 2 ODR-VO einen Adressaten, an den er sich richten kann.

b. Welche Händler sind von der erweiterten Informationspflicht betroffen?

Wie bereits festgestellt, richtet sich die erweiterte Informationspflicht nur an Online-Händler, die sich verpflichtet haben oder gesetzlich dazu verpflichtet sind, eine AS-Stelle zur außergerichtlichen Beilegung von Streitigkeiten zu nutzen.

Das VSBG sieht grundsätzlich keine Pflicht von Unternehmen vor, an einer alternativen Streitbeilegung teilzunehmen. Ausnahmen gelten jedoch für bestimmte Wirtschaftsbereiche (z.B. für Energieversorger, vgl. dazu § 111b n.F. des Energiewirtschaftsgesetzes – EnWG). Diese müssen, aufgrund ihrer gesetzlich angeordneten Pflicht zur Teilnahme an den Beschwerdeverfahren, die erweiterte Informationspflicht einhalten.

Denkbar ist jedoch auch, dass ein Unternehmen sich selbst, bspw. vertragsrechtlich aus Mediations- oder Schlichtungsabreden oder satzungsrechtlich aus Verbandszugehörigkeit, zu einer Teilnahme an Schlichtungsverfahren verpflichtet hat.

Achtung: In diesem Fall kann die erweiterte Informationspflicht theoretisch auch schon früher (sprich vor April 2016) eintreten. Maßgeblicher Zeitpunkt ist in diesem Zusammenhang das Inkrafttreten der Schlichtungsabreden bzw. der Satzung des jeweiligen Verbandes.

c. Wie müssen Händler die erweiterte Informationspflicht umsetzen?

Artikel 14 Abs. 2 ODR-VO ordnet an, dass die betroffenen Händler einen Link zur OS-Plattform auf ihren Websites einstellen müssen. Zudem müssen sie über die Möglichkeit informieren, diese für die Beilegung ihrer Streitigkeiten zu nutzen. Ein schlichter Link auf das Portal zur Streitbeilegung genügt also ab diesem Zeitpunkt nicht mehr. Vielmehr muss zusätzlich darüber aufgeklärt werden, dass der Verbraucher die OS-Plattform in Streitfällen mit dem Unternehmen für die alternative Streitschlichtung nutzen kann. Die IT-Recht Kanzlei empfiehlt auch an dieser Stelle, den Hinweis in das Impressum des Webshops aufzunehmen. Erfolgt das Angebot über E-Mail, müssen diese Informationen per E-Mail übermittelt werden.

Der 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.

Wie genau die Informationen inhaltlich ausgestaltet sein müssen, ist bislang noch unklar. Sobald in

diesem Zusammenhang neue Erkenntnisse vorliegen, wird Sie die IT-Recht-Kanzlei natürlich rechtzeitig informieren.

4. Februar 2017: und nochmal erweiterte Informationspflicht

Haben Shop-Betreiber auch diese Hürde genommen, nimmt sie der Gesetzgeber am 01. Februar 2017 erneut in die Pflicht.

a. Wieso gibt es am 01. Februar 2017 schon wieder eine neue Informationspflicht für Händler?

Schuld an der neuen Informationspflicht ist das VSBG. Denn dieses tritt nur weit überwiegend am 01. April 2016 in Kraft. Einige Paragraphen treten erst einige Zeit später in Kraft, unter anderem auch die §§ 36 und 37 VSBG, die die erweiterte Informationspflicht für Händler regeln. Diese treten am 01. Februar 2017 in Kraft.

b. Allgemeine Informationspflicht nach § 36 VSBG

§ 36 VSBG normiert eine allgemeine Informationspflicht für Unternehmer.

aa. Allgemeine Informationspflicht nach § 36 Abs. 1 Nr. 1 VSBG

In seinem Abs. 1 Nr. 1 regelt der § 36 VSBG, dass ein Unternehmer, der eine Webseite unterhält oder AGB verwendet, den Verbraucher darüber informieren muss, inwieweit er bereit ist oder verpflichtet ist, an Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen. Shop-Betreiber müssen also zusätzlich auf ihre Bereitschaft bzw. ihre Pflicht hinweisen, an Streitbeilegungsverfahren teilzunehmen. Sind Händler grundsätzlich nicht bereit, an einem Streitbeilegungsverfahren teilzunehmen, müssen sie ihre künftigen Vertragspartner darüber ebenfalls informieren.

Diese Informationspflicht erstreckt sich grundsätzlich auf alle Webseitenbetreiber. Eine Ausnahme gilt nur für Unternehmern, die weder eine Webseite haben noch AGB verwenden. Diesen steht es frei, Verbraucher auf andere Weise über ihre Teilnahmebereitschaft oder -verpflichtung zu informieren, wenn sie dies für sinnvoll erachten. Von der Informationspflicht ausgenommen sind zudem Händler, die am 31. Dezember des vorangegangenen Jahres zehn oder weniger Personen beschäftigt haben. Stichtag für diese Ausnahmeregelung ist also der 31. Dezember 2016.

bb. Allgemeine Informationspflicht nach § 36 Abs. 1 Nr. 2 VSBG

§ 36 Abs. 1 Nr. 2 VSBG regelt, dass Webseiten-Betreiber und Verwender von AGB auf die zuständige AS-Stelle hinweisen müssen. Diese Pflicht erstreckt sich jedoch nur auf solche Webseiten-Betreiber, die sich zur Teilnahme an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle verpflichtet haben oder gesetzlich zur Teilnahme verpflichtet sind.

Hier gilt das bereits zur erweiterten Informationspflicht nach Art. 14 Abs. 2 ODR-VO Gesagte:

Das VSBG sieht grundsätzlich keine Pflicht von Unternehmen vor, an einer alternativen Streitbeilegung teilzunehmen. Ausnahmen gelten jedoch für bestimmte Wirtschaftsbereiche (z.B. für Energieversorger, vgl. dazu § 111b n.F. des Energiewirtschaftsgesetzes – EnWG). Diese müssen, aufgrund ihrer gesetzlich angeordneten Pflicht zur Teilnahme an den Beschwerdeverfahren, auch diese erweiterte Informationspflicht einhalten.

Denkbar ist an dieser Stelle ebenfalls, dass Unternehmen sich selbst, bspw. vertragsrechtlich aus Mediations- oder Schlichtungsabreden oder satzungsmäßig aus Verbandszugehörigkeit, zu einer Teilnahme an Schlichtungsverfahren verpflichten.

Der Hinweis auf die zuständige AS-Stelle muss Angaben zur Anschrift und Webseite der Verbraucherschlichtungsstelle sowie eine Erklärung des Unternehmers, an einem Streitbeilegungsverfahren vor dieser Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen, enthalten.

cc. An welcher Stelle müssen die Hinweise erfolgen?

Die Informationen müssen auf der Webseite des Unternehmers erscheinen, oder zusammen mit den AGB, wenn der Unternehmer keine Webseite unterhält. § 36 Abs. 1 VSBG ordnet zudem an, dass die Hinweise „leicht zugänglich, klar und verständlich“ erfolgen müssen. „Leicht zugänglich“ bedeutet, wie in Art. 14 Abs. 1 ODR-VO, dass die Informationen leicht auffindbar sein und als solcher erkennbar sein müssen.

Auch diese Informationen sollte daher in das Impressum des Webshops aufgenommen und in den AGB wiederholt werden. Wie genau die Informationen inhaltlich ausgestaltet sein müssen, um „klar und verständlich“ zu sein, ist ebenfalls noch unklar. Die IT-Recht-Kanzlei hält Sie diesbezüglich auf dem Laufenden.

c. Informationen nach Entstehen der Streitigkeit nach § 37 VSBG

§ 37 VSBG trifft Unternehmer, die eine Streitigkeit aus einem Verbrauchervertrag nicht durch eigene Verhandlungen mit dem Kunden beilegen konnten (z.B. im Rahmen eines unternehmenseigenen Kundebeschwerdesystems). In diesem Fall müssen sie den Verbraucher in Textform darüber unterrichten, an welche AS-Stelle er sich wenden kann. Gleichzeitig sind sie dazu verpflichtet dem Kunden mitzuteilen, ob sie zu einer Teilnahme am Verfahren dieser Stelle bereit oder verpflichtet sind.

Die Informationspflicht besteht auch für Unternehmer, die an Streitbeilegungsverfahren nicht teilnehmen. Sie müssen dem Verbraucher klar und deutlich sagen, dass sie eine Teilnahme am

Schlichtungsverfahren ablehnen.

Autor:

Dr. Bea Brünen

(freie jur. Mitarbeiterin der IT-Recht Kanzlei)