

von **Dr. Bea Brünen**

Alternative Streitbeilegung: Erfüllt die neue Amazon-Funktion die rechtlichen Anforderungen?

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. Um den Amazon-Händlern bei der Umsetzung dieser Informationspflicht unter die Arme zu greifen, hat der Marketplace ein neues Feature eingeführt, mit dem sich der Hinweis und der erforderliche Link automatisch über das Verkäuferkonto einbinden lässt. Ob diese Funktion den rechtlichen Vorgaben entspricht, erfahren Sie im Folgenden.

1. Rechtliche Grundlage der Informationspflicht

Zum 9. Januar 2016 trat die Verordnung (EU) Nr. 524/2013 über die Online-Streitbeilegung in Verbrauchersachen (kurz: „ODR-Verordnung“ „oder ODR-VO“) vollständig in Kraft. Die ODR-Verordnung gilt unmittelbar in den einzelnen Mitgliedstaaten und verpflichtet nahezu alle Onlinehändler dazu, bestimmte Informationspflichten zu beachten.

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 Unternehmer mit eigener Internetseite als auch für Unternehmer, die sich einer Verkaufsplattform wie Amazon bedienen.

2. Amazon-Funktion

Um den Amazon-Händlern die Umsetzung der Informationspflicht zu erleichtern, bietet Amazon eine neue Funktion an, die den OS-Link automatisch in das Verkäuferkonto einbaut. Händler können zur Aktivierung des Features in ihren Kontoeinstellungen zum Bereich „Ihre Informationen und Richtlinien“ auf der Seite „Widerrufsrecht“ das entsprechende Feld aktivieren.

Links an Websites zur Online-Streitbeilegung und alternativen Streitbeilegung anhängen
Wenn Sie diese Optionen aktivieren, wird der entsprechende Text dem Abschnitt für Rücksendungen und Erstattungen Ihres Kontos hinzugefügt.

[X] Die Europäische Kommission bietet eine Onlineplattform für Streitbeilegung an, die Sie hier finden: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

[X] Unter diesem Link finden Sie die Kontaktdaten der offiziellen Streitbeilegungsstellen: <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.adr.show>

Sobald das Häkchen gesetzt wurde erscheint der Hinweis auf die Alternative Streitbeilegung automatisch auf der Verkäufer-Infoseite unterhalb der Widerrufsbelehrung.

3. Amazon-Funktion zur Erfüllung der Informationspflicht ausreichend?

Fraglich ist jedoch, ob der Hinweis auf die OS-Plattform unterhalb der Widerrufsbelehrung ausreichend ist, um die Informationspflicht zu erfüllen. Artikel 14 Abs. 1 ODR-VO fordert nämlich, dass die Informationen „leicht zugänglich“ sein müssen.

Dies bedeutet, dass der Link leicht auffindbar 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 Informationen zur Alternativen Streitbeilegung werden jedoch unterhalb der Widerrufsbelehrung ohne Hinweis darauf, dass sie sich an dieser Stelle befinden, integriert. Die Widerrufsbelehrung ist lediglich mit den Worten „Rückgabe, Erstattungen und Widerrufsrecht“ übertitelt und lässt so keinen Rückschluss darauf zu, dass Kunden den OS-Link gerade dort finden können. Auch auf Zwischenüberschriften, die dem Käufer ein Auffinden der Informationen erleichtern würden, verzichtet Amazon. Der Hinweis auf die OS-Plattform ist somit aus Sicht der IT-Recht-Kanzlei nicht „leicht zugänglich“, wie es die ODR-VO fordert.

4. Empfehlung der IT-Recht Kanzlei

Die alleinige Nutzung der von Amazon angebotenen Funktion ist nicht ausreichend, um der Informationspflicht nachzukommen. Die IT-Recht Kanzlei empfiehlt Amazon-Händlern daher, den Link zusätzlich in das Impressum des Webshops und in die Kundeninformationen (bzw. AGB) aufzunehmen.

Autor:

Dr. Bea Brünen

(freie jur. Mitarbeiterin der IT-Recht Kanzlei)