

von **Anna Bosch**

Chronik Streitschlichtung: Alternative Streitbeilegung, Informationspflichten und Abmahnungen

Viele Anfragen, die die IT-Recht Kanzlei in den letzten Monaten erreicht haben, drehten sich rund um das Thema Streitschlichtung. In zahlreichen Beiträgen haben wir daher das Thema aufgegriffen, um die drängendsten Fragen von Shop-Betreibern zu beantworten. Für viel Verwirrung hat beispielsweise die neue Online-Streitschlichtungsplattform (OS-Plattform) gesorgt, die schon vor Freischaltung der Plattform für Abmahnungen sorgte. Aber auch das Verhältnis zwischen Europäischem Verbraucherzentrum Deutschland (EVZ) und der OS-Plattform hat einige Händler beschäftigt. Wer sich angesichts der vielfältigen Beiträge zu diesem Thema einen Überblick verschaffen oder seinen bisherigen Wissenstand „updaten“ möchte, findet in dieser Gesamtschau eine Zusammenstellung der wesentlichen Informationen zum Thema Streitschlichtung.

I. Grundsätzliches vorab

Für Online-Händler gelten seit diesem Jahr strikte Regeln im Bereich der Streitschlichtung. Nichtbeachtung der Vorschriften kann leicht zu Abmahnungen führen. Für großes Kopfzerbrechen sorgte nicht nur die Umsetzung von Informationspflichten, die auf die europäische Richtlinie (2013/11/EU) für „alternative Streitbeilegung“ (sog. ADR-Richtlinie: „alternative dispute resolution“) zurückgehen, sondern schon das Durchschauen des „Normendschungels“ an sich.

In der Tat ist die Rechtslage etwas verwirrend, da neben der Richtlinie noch die europäische ODR-Verordnung (EU) Nr. 524/2013 („online dispute resolution“) existiert, welche mit der Richtlinie im engen Zusammenhang steht.

Die genannte Informationspflicht nach der ODR-Verordnung gilt jedoch völlig unabhängig von den Vorgaben der ADR-Richtlinie bzw. dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz, mit dem die ADR-Richtlinie umgesetzt wird. Die unterschiedlichen Verpflichtungen müssen also isoliert betrachtet und erfüllt werden.

Merke: Alternative Streitbeilegung (AS) und Online-Streitbeilegung (OS) sind zwei unterschiedliche Paar Schuhe!

2016 hat die IT-Recht Kanzlei zu dem Thema [hier](#) eine zweistellige Anzahl an Beiträgen veröffentlicht, auf die dieser Beitrag an vielen Stellen Bezug nimmt. Zwar haben sich allein in den letzten Monaten dieses Jahres zahlreiche Neuerungen ergeben (wir erinnern uns: im Februar 2016 ging die OS-Plattform an den Start und prompt gab es weitere Abmahnungen), gleichwohl enthalten auch die Beiträge von

Anfang 2016 zahlreiche Informationen mit nach wie vor hoher Relevanz, sodass wir bewusst nicht alles gestrichen oder umgeschrieben haben, sondern – nach Möglichkeit - einiges in diese Gesamtschau integriert haben. Dieser Beitrag ist im Lichte einer Chronik der gesetzlichen Neuerungen und Ereignisse im Bereich der Streitschlichtung zu lesen. Er ist mit einigen Verlinkungen zu den ursprünglichen Beiträgen versehen – etwa wenn eine komplette Einarbeitung eines älteren, aber noch relevanten Beitrags „den Rahmen sprengen“ würde.

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.

II. Online-Streitbeilegung und Alternative-Streitbeilegung

Die Online-Streitbeilegung ist ein Projekt der EU, bei der eine Website bzw. Online-Plattform der EU-Kommission eine entscheidende Rolle spielt, auf der Verbraucher und Unternehmen bei bestimmten Online-Kauf und Online-Dienstleistungsverträgen zum einen eine Vielzahl von Informationen erhalten und zum anderen Beschwerden über den jeweils anderen elektronisch einreichen können.

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 EU Online-Plattform vermittelte Streitschlichtung wird als „Alternative Streitbeilegung“ bezeichnet, die jedoch von eigenen Streitschlichtern vorgenommen wird. Nicht also die EU selbst, wie etwa Mitarbeiter der EU-Kommission, soll auf der Online-Plattform einen Streit zwischen Unternehmen und Verbrauchern schlichten, sondern eine Vielzahl eigener, unabhängiger Streitschlichter aus den einzelnen EU-Mitgliedstaaten. 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. Dieser hat im neuen Verbraucherstreitbeilegungsgesetz, das am 3. Dezember 2015 vom Bundestag verabschiedet worden ist, die näheren Rahmenbedingungen zu dem Verfahrensgang der Alternativen Streitbeilegung festgelegt.

III. Das Verbraucherstreitbeilegungsgesetz im Überblick

Der Deutsche Bundestag beschloss am 3. Dezember 2015 auf Initiative des Bundesministeriums der Justiz und für Verbraucherschutz das Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG), um die „Richtlinie 2013/11/EU des Europäischen Parlaments und des Rates vom 21. Mai 2013 über die alternative Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten“ umzusetzen. Mittlerweile ist das Gesetz in weiten Teilen in Kraft. Mit dem Gesetz einhergegangen sind Informationspflichten für Händler, die wir in diesem Abschnitt vorstellen bzw. in Erinnerung rufen möchten.

1.) Ziel des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes

Nach der Richtlinie 2013/11/EU sind die Mitgliedstaaten verpflichtet, dafür zu sorgen, dass Verbrauchern bei Streitigkeiten mit Unternehmern außergerichtliche Streitbelegungsstellen zur Verfügung stehen. Die Verpflichtung bezieht sich auf Streitigkeiten aus „Kaufverträgen“ oder „Dienstleistungsverträgen“ im Sinne der Richtlinie 2013/11/EU. Die Streitbelegungsstellen müssen allgemeine Anforderungen nach der Richtlinie hinsichtlich Fachwissen, Unparteilichkeit, Unabhängigkeit und Transparenz und hinsichtlich des Streitbelegungsverfahrens erfüllen. Die Einhaltung der Anforderungen muss von staatlichen Stellen geprüft werden. Zudem sieht die Richtlinie 2013/11/EU die Verpflichtung von Unternehmern vor, Verbraucher über die zuständige Streitbelegungsstelle zu informieren, und sich bei der Ablehnung einer Verbraucherbeschwerde darüber zu erklären, ob sie zur Durchführung eines Streitbelegungsverfahrens bereit sind.

2.) Konsequenzen für den Online-Handel

Online-Händler können die Möglichkeit einer außergerichtlichen Streitbeilegung anbieten. Eine gesetzliche Verpflichtung hierzu ist jedoch nicht vorgesehen. Angesichts der mit der Streitschlichtung verbundenen Kosten (dazu später genauer) wird sich für den Händler auch die Frage nach dem Nutzen eines solchen Streitschlichtungsangebots stellen. Denn für die Streitschlichtungsverfahren können nach dem Gesetzentwurf nicht unerhebliche Kosten anfallen, die in der Regel vom Unternehmer zu tragen sind.

Dagegen kann von dem Verbraucher, der die Durchführung eines Streitbelegungsverfahrens beantragt hat, eine Gebühr nur erhoben werden, wenn der Antrag unter Berücksichtigung der gesamten Umstände als missbräuchlich anzusehen ist. In diesem Fall beträgt die Gebühr 30 Euro, wohingegen die niedrigste Gebühr für Unternehmer bei 190 Euro liegt.

Da es sich in der Praxis in solchen Fällen ohnehin häufig um Streitigkeiten mit kleineren Streitwerten handelt, würde der Unternehmer in vielen Fällen wirtschaftlich besser fahren, wenn er es erst gar nicht auf eine Streitschlichtung ankommen ließe. Außerdem wird auch nicht jeder Versuch einer Streitschlichtung zum gewünschten Erfolg führen, so dass es trotzdem noch zu einer gerichtlichen Auseinandersetzung kommen kann, durch die weitere Kosten entstehen.

3.) Neue Informationspflichten im Online-Handel

Neben den vorgenannten Regelungen sieht das Gesetz zur Umsetzung der ADR-Richtlinie auch neue Informationspflichten für den Online-Handel vor. Dabei unterscheidet das noch nicht vollständig in Kraft getretene Gesetz zwischen allgemein zu erteilenden Informationen und solchen Informationen, die erst nach Entstehung einer Streitigkeit zu erteilen sind.

a) Allgemeine Informationspflicht

Gemäß § 36 Abs. 1 des Gesetzes hat ein Unternehmer, der eine Webseite unterhält oder Allgemeine Geschäftsbedingungen verwendet, den Verbraucher leicht zugänglich, klar und verständlich

- in Kenntnis zu setzen davon, inwieweit er bereit ist oder verpflichtet ist, an Streitbelegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen, und
- auf die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle hinzuweisen, wenn sich der Unternehmer zur Teilnahme an einem Streitbelegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle verpflichtet hat oder wenn er auf Grund von Rechtsvorschriften zur Teilnahme verpflichtet ist; der Hinweis muss Angaben zu Anschrift und Webseite der Verbraucherschlichtungsstelle sowie eine Erklärung des Unternehmers, an einem Streitbelegungsverfahren vor dieser Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen, enthalten.

Die vorgenannten Informationen müssen gemäß § 36 Abs. 2 VSBG

- auf der Webseite des Unternehmers erscheinen, wenn der Unternehmer eine Webseite unterhält,
- zusammen mit seinen Allgemeinen Geschäftsbedingungen gegeben werden, wenn der Unternehmer Allgemeine Geschäftsbedingungen verwendet.

Gemäß § 36 Abs. 3 VSBG ist ein Unternehmer von der Informationspflicht nach Absatz 1 Nummer 1 ausgenommen, der am 31. Dezember des vorangegangenen Jahres zehn oder weniger Personen beschäftigt hat. Nach der Gesetzesbegründung ist insoweit die Kopfzahl an Beschäftigten, nicht die Summe ihrer Arbeitskraftanteile maßgeblich. Es kommt jeweils auf den in Absatz 3 beschriebenen Zeitpunkt an.

Vorsicht:

Auch wenn sich das Gerücht hartnäckig hielt: Im Rahmen der ODR-Verordnung existiert keine solche Ausnahme!

b) Informationen nach Entstehen der Streitigkeit

Gemäß § 37 des Gesetzes hat der Unternehmer den Verbraucher in Textform auf die für ihn zuständige Verbraucherschlichtungsstelle unter Angabe von deren Anschrift und Webseite hinzuweisen, wenn die Streitigkeit über einen Verbrauchervertrag durch den Unternehmer und den Verbraucher nicht beigelegt werden konnte. Der Unternehmer hat zugleich in Textform anzugeben, ob er zur Teilnahme an einem Streitbeilegungsverfahren bei dieser Verbraucherschlichtungsstelle bereit ist oder verpflichtet ist.

Nach der Gesetzesbegründung trifft die Informationspflicht Unternehmer, die eine Streitigkeit aus einem Verbrauchervertrag nicht durch Verhandlungen mit dem Verbraucher (Kunden), zum Beispiel im Rahmen eines unternehmenseigenen Kundenbeschwerdesystems, beilegen konnten. Sie müssen den Verbraucher in Textform darüber unterrichten, an welche Verbraucherschlichtungsstelle er sich wenden kann. Gleichzeitig teilen sie dem Verbraucher mit, ob sie zu einer Teilnahme am Verfahren dieser Stelle bereit oder verpflichtet sind. Die Verpflichtung kann sich sowohl aus einer vertraglichen Abrede ergeben, beispielsweise einer Mitgliedschaft des Unternehmers bei der Schlichtungsstelle oder aus einer entsprechenden Vereinbarung mit dem Verbraucher, als auch aus gesetzlichen Vorschriften. Die Informationspflicht besteht insbesondere auch für Unternehmer, die an Streitbeilegungsverfahren nicht teilnehmen. Sie müssen dem Verbraucher klar sagen, dass sie eine Teilnahme am Schlichtungsverfahren ablehnen, um diesem Mühe und Kosten zu ersparen, die durch die vergebliche Anrufung der angegebenen Verbraucherschlichtungsstelle entstehen könnten.

„Zuständige Verbraucherschlichtungsstelle“ ist nach der Gesetzesbegründung jede Stelle, die für die konkrete Streitigkeit, die die Informationspflicht auslöst, sachlich und örtlich zuständig wäre und deren Verfahren dem Unternehmer zur Teilnahme offen stünde.

IV. Neue Informationspflicht zur Online-Streitbeilegung nach ODR-Verordnung seit dem 09.01.2016

Nicht nur die ADR-Richtlinie und das VSBG warfen Fragen auf. Anfang des Jahres 2016 zitterten viele Online-Händler vor einer neuen EU-Verordnung: Sie sollten von nun an in ihrem Webshop auf eine Plattform der EU-Kommission zur Online-Streitbeilegung hinweisen und unmittelbar darauf verlinken, wobei es die Online-Plattform zu diesem Zeitpunkt noch gar nicht gab. Die Frage stand im Raum: Wie sollte das gehen? Und welche Folgen drohen demjenigen, der sich falsch verhält? Die IT-Recht Kanzlei prognostizierte Abmahnungen, die auch alsbald „ins Haus flatterten“. Seit dem Frühjahr 2016 gibt es erste Urteile hierzu. Die IT-Recht Kanzlei stellt sie vor und erläutert sie.

1.) Was ist die ODR-Verordnung bzw. die „OS-Plattform“?

Mit der ODR-Verordnung Nr. 524/2013 trat am 09.01.2016 eine neue EU-Verordnung in Kraft.

Diese sieht unter anderem vor, dass Online-Händler zwingend seit dem 09.01.2016 auf die neue "Online-Schlichtungsplattform" der EU-Kommission (eine Plattform zur Online-Streitbeilegung bei Verbraucherbeschwerden, kurz „OS-Plattform“), zu verlinken haben.

Nach Angaben der EU-Kommission (!) ist der zutreffende Link der Folgende:
<https://ec.europa.eu/consumers/odr>

Dieser Link muss für den Verbraucher „leicht zugänglich“ sein. Zudem ist in dem Zusammenhang zwingend eine Email-Adresse des Unternehmers anzugeben. Auch wird in den Rechtstexten auf die neue Online-Schlichtungsplattform einzugehen sein.

Zur Erinnerung:

Die genannte Informationspflicht nach der ODR-Verordnung gilt jedoch völlig unabhängig von den Vorgaben der ADR-Richtlinie bzw. dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz, muss also isoliert betrachtet und erfüllt werden.

2.) Wer muss informieren?

Von dieser neuen Informationspflicht ist jeder Unternehmer betroffen, der in der Europäischen Union niedergelassen ist und online (auch) mit Verbrauchern, die in der Europäischen Union ihren Wohnsitz haben, Kauf- oder Dienstleistungsverträge abschließt.

Die Informationspflicht gilt insbesondere unabhängig davon, ob der Unternehmer überhaupt eine solche alternative Streitschlichtung bzw. Streitbeilegung anbieten möchte, wie viele Beschäftigte sein Betrieb hat, ob er über eine eigene Internetseite oder über Marktplätze wie eBay oder Amazon verkauft sowie ob der Verkauf der Ware bzw. die Erbringung der Dienstleistung grenzüberschreitend erfolgt.

Damit erfasst die neue Kennzeichnungspflicht nahezu jeden Online-Händler. Ausgenommen sind folglich nur Online-Händler, die ihren Sitz nicht in der EU haben, die rein B2B verkaufen bzw. ihre Dienste rein B2B anbieten, eine Verbraucherbeteiligung also generell ausgeschlossen ist, bzw. die ausschließlich an Nicht-EU-Verbraucher verkaufen bzw. nur gegenüber solchen Verbrauchern ihre Dienste anbieten und Verbraucher mit Wohnsitz in der EU ausgeschlossen werden.

Daneben sind auch Betreiber von Onlinemarktplätzen erfasst, was jedoch nicht Gegenstand dieses Beitrags sein soll.

3.) Wie muss informiert 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.

4.) Konkrete Abmahngefahr?

Die neue Verordnung sorgte von Beginn an für viel Verunsicherung im e-Commerce. Da die Plattform zum damaligen Zeitpunkt noch nicht existierte und zunächst nicht klar war, ob es den anzugebenden Weblink überhaupt schon gab, war bei vielen Händlern dennoch eine gewisse Angst vor Abmahnungen spürbar: Werde ich (rechtmäßig) abgemahnt, wenn ich nicht auf eine Webseite verlinke, die es (noch) gar nicht gibt? Entstehen dabei schmerzhafteste Kosten, die ich tragen muss?

Art. 14 der ODR-Verordnung Nr. 524/2013 schafft eine zwingende, unionsrechtliche Verbraucherinformationspflicht. Man kann sich zwar sicherlich darüber streiten, welche Auswirkungen das „Weglassen“ dieser Information für einen Verbraucher in der Praxis hätte.

Wer aber Wettbewerbsstreitigkeiten auch prozessual begleitet, dem lehrt die Erfahrung, dass die Gerichte mit der Verletzung unionsrechtlicher Verbraucherinformationspflichten alles andere als zimperlich umgehen, egal, welche Gefahr hierdurch in der Praxis dem Verbraucher droht.

Obwohl die OS-Plattform seinerzeit noch nicht einsatzbereit war und damit ein wirklicher Nachteil für den Verbraucher daher eigentlich nicht eintreten konnte, befürchteten die Händler Abmahnungen.

Wie sich später zeigte, war die Angst nicht unberechtigt. Während das LG Traunstein (Entscheidung vom 20. April 2016, Az. 1 HK O 1019/16) in der fehlenden Angabe des Weblinks auf die OS-Plattform durch einen Webshop zwar keinen abmahnfähigen Wettbewerbsverstoß sah, entschied das LG Bochum eher wenig überraschend anders (Urteil vom 31. März 2016, Az. 14 O 21/16).

Wieso entscheiden die beiden Gerichte unterschiedlich, was hat das zu bedeuten und was gilt denn nun eigentlich?

5.) Die Entscheidung des LG Traunstein

Das LG Traunstein (Entscheidung vom 20. April 2016, Az. 1 HK O 1019/16) sah in der fehlenden Angabe des Weblinks auf die OS-Plattform in der Zeit, in der es die Plattform noch gar nicht (fertig) gab, keinen abmahnfähigen Wettbewerbsverstoß.

Aus Sicht des LG Traunstein stellte der Weblink zwar eine wesentliche Information gemäß § 5a Abs. 2 i.V.m. Abs. 4 UWG dar, deren Nicht-Angabe eine irreführende geschäftliche Handlung und damit ein Wettbewerbsverstoß sein kann. Allerdings war das Gericht ebenso der Auffassung, dass die Information über eine Online-Plattform, die es im Zeitpunkt des Kaufvertragsschlusses noch gar nicht gibt (und deren genauen Inhalte und die damit verbundenen Möglichkeiten für Verbraucher nicht feststehen können), diesen Vertragsschluss in keiner Weise beeinflussen kann, weshalb es das Tatbestandsmerkmal aus § 5a Abs. 2 S. 1 Nr. 1 UWG als nicht erfüllt ansah.

6.) Die Entscheidung des LG Bochum

Das LG Bochum (Urteil vom 31. März 2016, Az. 14 O 21/16) hielt die Nicht-Angabe des Links hingegen für einen spürbaren Wettbewerbsverstoß i.S.d. § 3a UWG.

Als Begründung verwies das Gericht darauf, dass Streitigkeiten zwischen Online-Händlern und Verbrauchern nicht nur im Zusammenhang mit dem Vertragsschluss (Bestellmenge, Lieferzeit, Versandkosten, Stornierung, Widerruf) bestehen können, sondern auch im Laufe der weiteren Zeit. Auch nach einiger Zeit könnten am Kaufgegenstand Mängel auftreten, die der Verbraucher vom Verkäufer beseitigt haben möchte. Sollten sich daraus Streitigkeiten zwischen dem Händler und dem Verbraucher entwickeln, etwa darüber, ob der Mangel schon von Anfang an bestand oder erst beim Verbraucher entstanden ist, so kann die Existenz einer Streitbeilegungs-Plattform sicherlich durchaus hilfreich sein.

Für Verbraucher, die dies im Blick haben, kann es bei der Kaufentscheidung also durchaus eine relevante Information sein, ob sie im Falle von Streitigkeiten mit dem Händler auf eine – zwar erst noch einzurichtende –, aber dann eben schon wohl bald bestehende Streitbeilegungsplattform im Internet zurückgreifen können.

7.) Zwischenfazit

Obwohl der Link zwischen dem 9.1. und 15.2.2016 noch nicht funktionierte, konnte ein fehlender Link schon zu diesem Zeitpunkt durchaus erfolgreich abgemahnt werden.

8.) Wieso existiert seit dem 15.2.2016 erst recht eine Abmahngefahr?

Am 15. Februar 2016 ist die berüchtigte Online-Streitbelegungsplattform der EU online gegangen. Jedenfalls seitdem besteht ohne Zweifel für alle betroffenen (Online-)Händler die Pflicht, die Verbraucher entsprechend in ihrem Webshop darüber zu informieren und darauf zu verlinken. Wer dies (immer noch) nicht tut, kann wegen eines Verstoßes hiergegen aufgrund von § 5a Abs. 2, Abs. 4 UWG abgemahnt werden. Wer die damit verbundenen Kosten und Mühen (verständlicherweise) scheut, sollte sich hier keine Blöße geben und den Vorgaben der Verordnung Folge leisten. Die Gefahr von drohenden Abmahnungen ist dabei nach wie vor keineswegs latent, sondern ganz real!

Im [Beitrag vom 2.3.2016](#) wiesen wir darauf hin, dass der IDO Verband aus Leverkusen Ende Februar 2016 auf den „Abmahnzug aufsprang“.

V. Europaweite Informationspflicht für Online-Händler: Verlinkung auf neue Plattform der EU-Kommission zur Online-Streitbeilegung

Nachdem die OS-Plattform mit etwas Verzögerung im Februar 2016 „an den Start gegangen“ ist und die Frage nach der Verlinkungspflicht seitdem eindeutig mit „Ja“ zu beantworten ist, stellen sich gleichwohl weitere Fragen: Was gilt in dem Zusammenhang, wenn ein Online-Händler Waren in andere EU-Staaten vertreibt? Die IT-Recht Kanzlei klärt gerne auf.

1.) Regelung des Artikels 14 der EU-Verordnung 524/2013

Artikel 14 der EU-Verordnung 524/2013 unterwirft den Online-Händler europaweit mit einer Informationspflicht zur Verlinkung seiner Webseite mit der OS-Plattform der EU-Kommission. Diese Regelung gilt direkt und muss nicht durch nationales Recht umgesetzt werden. Der Online-Händler muss dem Verbraucher auf seiner Webseite einen Link zur OS-Plattform der Kommission bereitstellen und ferner seine E-Mail-Adresse angeben, damit der Verbraucher über eine erste Anlaufstelle verfügt. Der Link muss für den Verbraucher leicht zugänglich sein.

2.) Pflicht zur Bereitstellung eines Links zur OS-Plattform gilt für den Online-Händler in allen europäischen Mitgliedstaaten

Diese „Verlinkungspflicht“ gemäß der EU-Verordnung gilt nicht nur in Deutschland sondern in allen europäischen Mitgliedsstaaten. Der deutsche Online-Händler, der Waren in anderen EU-Mitgliedsstaaten vertreibt, muss diese Verlinkungspflicht in allen Lieferstaaten beachten. Wenn er dieser Pflicht nicht nachkommt, kann er nach dem Recht des jeweiligen EU-Lieferstaates sanktioniert werden.

Die Pflicht zur Bereitstellung eines Links zur OS-Plattform der EU-Kommission ist insbesondere geschaffen worden, um dem Verbraucher bei grenzüberschreitenden Online-Rechtsgeschäften auf die Möglichkeit von kostengünstigen außergerichtlichen Verfahren zur Streitbeilegung im Sitzstaat des Online-Händlers hinzuweisen. Die OS-Plattform der EU-Kommission ist eine zentrale Anlaufstelle für Verbraucher, die insbesondere grenzüberschreitende Streitigkeiten aus Online-Kaufverträgen beilegen wollen. Beschwerden der Verbraucher sollen über diese Plattform an die für die betreffende Streitigkeit zuständige alternative Streitbeilegungsstelle weitergeleitet werden. Darum ist die Verlinkungspflicht eine wichtige Ergänzung zu den auf nationaler Ebene geltenden Informationspflichten über alternative Streitbeilegungsverfahren.

“

Erwägungsgründe EU-Verordnung 524/2013:

(7) Die Tatsache, dass eine Möglichkeit zur einfachen und kostengünstigen Beilegung von Streitigkeiten besteht, kann das Vertrauen der Verbraucher und Unternehmer in den digitalen Binnenmarkt stärken. Noch stoßen Verbraucher und Unternehmer bei der Suche nach außergerichtlichen Lösungen jedoch auf Hindernisse, insbesondere, wenn die Streitigkeiten von grenzübergreifenden Online-Rechtsgeschäften ausgehen. Daher bleiben solche Streitigkeiten oft ungeklärt.

18) Ziel dieser Verordnung ist die Einrichtung einer OS-Plattform auf Unionsebene. Die OS-Plattform sollte eine interaktive Website sein, die eine zentrale Anlaufstelle für Verbraucher und Unternehmer darstellt, die aus Online-Rechtsgeschäften entstandene Streitigkeiten außergerichtlich beilegen möchten. Die OS-Plattform sollte allgemeine Informationen über die außergerichtliche Beilegung von aus Online-Kaufverträgen und Online-Dienstleistungsverträgen erwachsenden vertraglichen Streitigkeiten zwischen Verbrauchern und Unternehmern enthalten. Verbraucher und Unternehmer sollten die Möglichkeit haben, auf dieser Plattform durch Ausfüllen eines in allen Amtssprachen der Organe der Union verfügbaren Online-Formulars Beschwerden einzureichen und einschlägige Unterlagen beizufügen. Die Beschwerden sollten dann über die Plattform an die für die betreffende Streitigkeit zuständige AS-Stelle weitergeleitet werden. Die OS-Plattform sollte ein kostenloses elektronisches Fallbearbeitungsinstrument bereitstellen, das es den AS-Stellen ermöglicht, das Streitbeilegungsverfahren mit den Parteien über die OS-Plattform abzuwickeln. AS-Stellen sollten nicht verpflichtet sein, das Fallbearbeitungsinstrument zu verwenden.

”

3.) Pflicht zur Bereitstellung eines Links zur OS-Plattform der EU-Kommission gilt europaweit seit dem 9. Januar 2016

Art. 27 Abs. 2 der Verordnung 524/2013 legt fest, dass die Pflicht zur Bereitstellung eines Links zur OS-Plattform seit dem 9. Januar 2016 gilt. Dies ist für alle EU-Mitgliedsstaaten verbindlich. Da aber die OS-Plattform erst am 15.2.2016 online gestellt wurde, musste der deutsche Online-Händler nach Auffassung der IT-Recht Kanzlei vor dem 15. Februar 2016 nicht mit Sanktionen staatlicher Stellen in den EU-Staaten rechnen, in die er seine Waren in diesem Zeitraum vertrieb.

Übrigens: Der Link zur OS-Plattform sollte auch im Rahmen von E-Mails, in denen Angebote an Verbraucher unterbreitet werden, genannt werden (vgl. Link zum Beitrag vom 10.03.2016 [hier](#)).

VI. FAQ Streitschlichtung

Anfang Januar 2016 hat die IT-Recht Kanzlei einen FAQ-Katalog zum Thema Streitschlichtung veröffentlicht. Eine oft gestellte Frage war beispielsweise, ob Händler die ODR-Verordnung auch dann beachten müssen, wenn der Betrieb des Online-Händlers weniger als zehn Mitarbeiter hat. Hier lautet die Antwort ja (im VSBG gibt es allerdings eine solche Ausnahme durchaus!). Da eine Einarbeitung aller Fragen und Antworten für Unübersichtlichkeit sorgen würde, möchten wir an dieser Stelle nur ausdrücklich auf den Beitrag vom 8.1.2016 (Link zum Beitrag [hier](#)) verweisen.

VII. Alternative Streitbeilegung und Co.: Welche Informationspflichten noch auf Shop-Betreiber zukommen

In diesem Abschnitt wollen wir auf den zeitlichen Rahmen und wichtige Eckdaten eingehen. Klar ist: 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 noch auf Händler zukamen bzw. zukommen werden, erfahren Sie im Folgenden.

1.) Informationspflicht zum 09.01.2016

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

2.) Freischaltung der OS-Plattform am 15.02.2016

Jedenfalls nach Freischaltung der OS-Plattform dürfte ein fehlender Link auch höchst riskant sein! Ist der Webshop nicht entsprechend umgestellt sein, drohen Abmahnungen durch Konkurrenten oder Verbraucherschutzverbände.

3.) Seit 01.04.2016: erweiterte Informationspflicht

Bis zum 31.3.2016 mussten Online-Händler nur den Link auf die OS-Plattform in ihre Websites einfügen. Seit April 2016 existiert für Shop-Betreiber jedoch eine erweiterte Informationspflicht.

Rechtliche Grundlage der erweiterten Informationspflicht der Händler ist die ODR-VO, genauer gesagt Artikel 14 Abs. 2 der ODR-VO, der allerdings im Zusammenhang mit der Richtlinie gelesen werden muss.

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. Die erweiterte Informationspflicht gilt 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 seit Inkrafttreten des Gesetzes, also erst seit dem 01.04.2016 verbindlich. Erst ab diesem Zeitpunkt sind also bspw. Energieversorger dazu verpflichtet AS-Stellen zu nutzen. Daher konnte auch die Informationspflicht des Artikel 14 Abs. 2 ODR-VO erst ab diesem Datum Wirkung entfalten.

Allerdings ist auch denkbar, 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.

Wie sind die erweiterten Informationspflichten umzusetzen?

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 die ersten Hürden genommen, nimmt sie der Gesetzgeber ab Februar 2017 erneut in die Pflicht. Zurückzuführen ist diese weitere Informationspflichten auch auf das VSBG. Denn dieses trat 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 und auf die wir eingangs hinwiesen. Diese treten am 01. Februar 2017 in Kraft.

Am 6.6.2016 hat die IT-Recht Kanzlei eine ausführliche Handlungsanleitung nach der ODR-Verordnung veröffentlicht, auf die wir [hier](#) aus Gründen der Übersichtlichkeit verweisen möchten. Dort finden sich genaue Hinweise darauf, wie etwa die Informationspflicht auf eBay.de umzusetzen ist oder wie Links „klickbar“ bereitgestellt werden können. Zudem ist dort beispielsweise die Bezeichnung der Plattform in unterschiedlichen Sprachen dargestellt. Die Impressumsangaben für spanische Kunden müssen beispielsweise mit „Plataforma de la Comisión Europea para la resolución de litigios en línea: <https://ec.europa.eu/consumers/odr>“ ergänzt werden, wenn korrekt auf die OS-Plattform hingewiesen werden soll.

VIII. Grenzüberschreitender Handel: Informationspflicht des Online-Händlers zu nationalen Streitbeilegungsmechanismen auf Grund von EU-Richtlinien

Online-Händler sind aufgrund der einschlägigen EU-Richtlinien (nicht Verordnungen!) in der Europäischen Gemeinschaft grundsätzlich nicht dazu verpflichtet, für den Verbraucher alternative Streitbeilegungsverfahren bereitzustellen. Wenn sich allerdings der Online-Händler einem außergerichtlichen Beschwerde- und Rechtsbehelfsverfahren unterworfen hat (sei es freiwillig auf Grund einer Vereinbarung oder in bestimmten Fällen durch Gesetz) dann muss er den Verbraucher auf Grund der einschlägigen EU-Richtlinien über die Möglichkeit eines außergerichtlichen Streitbeilegungsverfahrens informieren. Außergerichtliche Streitverfahren sind in den Mitgliedsstaaten höchst unterschiedlich geregelt. Ob der deutsche Online-Händler, der Waren in andere EU-Mitgliedsstaat vertreibt, den Verbraucher im jeweiligen EU-Lieferstaat über das dort geltende alternative Streitbeilegungsverfahren informieren muss, erfahren Sie in diesem Abschnitt.

1.) Informationspflicht zu alternativen Streitbeilegungsmechanismen auf der Grundlage der Verbraucherrechterichtlinie 2011/83

Bereits auf der Grundlage der Verbraucherrechterichtlinie 2011/83 hat der Online-Händler den Verbraucher im Rahmen der vorvertraglichen Informationspflichten über gegebenenfalls bestehende außergerichtliche Streitverfahren zu informieren, denen sich der Online-Händler freiwillig oder in bestimmten Fällen durch Gesetz unterworfen hat (Artikel 6 Absatz 1, Buchstabe t, Verbraucherrechterichtlinie). Diese Informationspflicht ist keineswegs auf Grund von späteren Richtlinien oder Verordnungen obsolet geworden, wie sich aus Erwägungsgrund 30 der EU-Verordnung 524/23 ergibt.

2.) Informationspflicht zu alternativen Streitbeilegungsmechanismen auf der Grundlage der Richtlinie 2013/11 über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten

Die durch die Verbraucherrechterichtlinie geschaffene Rechtslage, den Verbraucher über etwaig bestehende außergerichtliche Streitverfahren zu informieren, ist durch die Richtlinie 2013/11 über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten präzisiert worden. Hier ist ein zweistufiges Informationsverfahren vorgesehen.

Stufe 1: Sofern der Online-Händler sich verpflichtet hat oder verpflichtet ist, sogenannte alternative Streitbeilegungsstellen (AS-Stellen) einzuschalten, muss er den Verbraucher im Rahmen der

vorvertraglichen Pflichtinformationen über diese AS-Stellen in Kenntnis setzen (Artikel 13 Absatz 1 und 2, Richtlinie alternative Streitbeilegung).

Stufe 2: Falls ein Streit zwischen Unternehmer und Verbraucher nicht beigelegt werden konnte, dann muss der Unternehmer den Verbraucher über die AS-Stellen informieren und angeben, ob er die einschlägigen AS-Stellen zur Beilegung der Streitigkeit nutzen wird (Art. 13 Abs. 3, Richtlinie alternative Streitbeilegung).

3.) Für die Informationspflicht zur alternativen Streitbeilegung auf Grund der genannten Richtlinien gilt nur das Recht des jeweiligen EU-Mitgliedsstaates, in dem der Online-Händler niedergelassen ist.

Ganz wichtig. Für die Informationspflichten zur alternativen Streitbeilegung auf Grund der genannten Richtlinien gilt nur das Recht des jeweiligen EU-Mitgliedsstaates, in dem der Online-Händler niedergelassen ist. Jeder EU-Mitgliedsstaat hat seine eigenen nationalen, alternativen Streitbeilegungsverfahren entwickelt, die naturgemäß nicht für Online-Händler in einem anderem EU-Staat gelten können. Der deutsche Online-Händler, der in Deutschland niedergelassen ist und Waren in anderen EU-Staaten ohne Einschaltung einer dortigen Niederlassung vertreibt, muss daher nur die Informationspflichten zu alternativen Streitbeilegungsverfahren nach deutschem Recht zur Umsetzung dieser Richtlinie beachten. Dies ergibt sich ausdrücklich aus Art. 13 der Richtlinie zur alternativen Streitbeilegung. Es heißt dort

“

Artikel 13 - Information der Verbraucher durch Unternehmer

(1) Die Mitgliedstaaten sorgen dafür, dass in ihrem Hoheitsgebiet niedergelassene Unternehmer die Verbraucher über die AS-Stelle oder AS-Stellen in Kenntnis setzen, von der/denen diese Unternehmer erfasst werden, sofern diese Unternehmer sich verpflichten oder verpflichtet sind, diese Stellen zur Beilegung von Streitigkeiten mit Verbrauchern einzuschalten. Zu dieser Information gehört die Website-Adresse der betreffenden AS-Stelle oder AS-Stellen.

”

Beispiel:

Beispielsweise muss ein deutscher Online-Händler, der ohne Einschaltung einer Niederlassung in Österreich, Waren in Österreich vertreibt, nicht das österreichische Verfahren zur alternativen Streitbeilegung mit der expliziten Benennung von Stellen zur alternativen Streitbeilegung (AS-Stellen) (s. österreichisches Gesetz über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten) zu beachten. Mit dem Gesetz über alternative Streitbeilegung hat Österreich die Richtlinie 2013/11 über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten in nationales Recht umgesetzt. Ähnliches gilt für Frankreich und Großbritannien, die ebenfalls die o.g. Richtlinie in nationales Recht umgesetzt haben.

Für den deutschen Online-Händler, der Waren in andere EU-Staaten ohne Einschaltung einer dortigen Niederlassung vertreibt, ist daher entscheidend, ob die genannten EU-Richtlinien in deutsches Recht umgesetzt wurden. Die Verbraucherrechterichtlinie 2011/83 ist in Deutschland über eine Novellierung des EGBGB umgesetzt worden. In Artikel 246a EGBGB, Nr. 16 ist geregelt, dass der Online-Händler im Rahmen der vorvertraglichen Pflichtinformationen den Verbraucher über etwaige Streitbeilegungsmechanismen, denen er sich unterworfen hat oder zu denen er verpflichtet ist, informieren muss. Die Richtlinie über alternative Streitbeilegung 2013/83 ist in Deutschland mittlerweile durch das bereits angesprochene Verbraucherstreitbeilegungsgesetz umgesetzt worden, das am 1.4.2016 überwiegend in Kraft trat.

IX. Online-Streitbeilegung: Was kostet ein Verfahren über die OS-Plattform?

Das Online-Schlichtungsverfahren verspricht eine schnelle, einfache und kostengünstige Möglichkeit der außergerichtlichen Streitbeilegung. Doch wie teuer ist so eine Online-Streitschlichtung über die OS-Plattform tatsächlich?

1.) Nutzung der OS-Plattform ist für Verbraucher und Unternehmer kostenfrei

Die OS-Plattform stellt lediglich die Verbindung zu den Streitschlichtern aus den einzelnen EU-Mitgliedstaaten her sowie die Kommunikationsplattform dafür zur Verfügung. Sie fungiert also nicht selbst als Streitschlichter. Online-Händlern und Verbrauchern entstehen alleine durch die Nutzung der neuen Online-Plattform der EU zur Streitbeilegung keine Kosten.

2.) Für die Nutzung der Alternativen Streitbeilegung können Kosten anfallen

Kosten können erst entstehen, wenn sich Online-Händler (freiwillig) auf die über die OS-Plattform vermittelte Online-Streitbeilegung einlassen, also entweder selbst die Online-Streitbeilegung begehren oder einen Vorschlag des Verbrauchers hierzu annehmen. In einem solchen Fall wird die bei der OS-Plattform eingegangene Beschwerde an eine nationale AS-Stelle weitergeleitet. Auch in diesem Fall fallen keine Kosten durch die OS-Plattform selbst, sondern vielmehr durch die daraufhin erfolgende Streitschlichtung durch die AS-Stelle an.

Die Höhe der Kosten hängt von der jeweiligen AS-Stelle ab, kann also von Fall zu Fall verschieden sein. Online-Händler und Verbraucher haben jedoch die Möglichkeit, sich vorab auf eine AS-Stelle zu einigen, deren Kosten jeweils im Vorfeld bekannt sind.

Wird die Beschwerde an eine deutsche AS-Stelle weitergeleitet, findet das Verbraucherstreitbeilegungsgesetz auf den weiteren Verfahrensgang Anwendung, welches vollständig eben erst im Jahr 2017 in Kraft treten wird. Dieses regelt auch die Rahmenbedingungen zu den Kosten

des Verfahrens.

3.) Alternative Streitbeilegung für Verbraucher grundsätzlich kostenfrei

Für Verbraucher ist das Verfahren nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz grundsätzlich kostenfrei. Von diesem Grundsatz gibt es jedoch zwei Ausnahmen.

Erstens kann von dem Verbraucher ein Entgelt von höchstens 30 Euro erhoben werden, wenn der Antrag des Verbrauchers als missbräuchlich anzusehen ist.

Zweitens kann die AS-Stelle von dem Verbraucher ein angemessenes Entgelt verlangen, wenn an dem Verfahren kein Unternehmer beteiligt ist, es sich also um eine Streitschlichtung zwischen zwei Verbrauchern handelt, die AS-Stelle den Verbrauch unverzüglich auf diese Kosten hingewiesen hat und der Verbraucher an dem Verfahren weiterhin teilnehmen will.

4.) Kosten für Online-Händler von den Verfahrensregelungen der AS-Stelle abhängig

Das Verbraucherstreitbeilegungsgesetz regelt, dass die Alternative Streitschlichtung durch private und behördliche AS-Stellen betrieben werden kann. Diese müssen sich eine Verfahrensordnung geben, die auch Regelungen zu den anfallenden Kosten enthalten werden.

Das Verbraucherstreitbeilegungsgesetz ordnet lediglich an, dass die AS-Stelle von dem Unternehmer, der zur Teilnahme an dem Streitbeteiligungsverfahren bereit oder verpflichtet ist, ein angemessenes Entgelt verlangen kann. Infolgedessen könnte es durchaus zukünftig einen Wettbewerb unter Verbraucherschlichtungsstellen geben.

Lediglich die Kosten der „Auffangschlichtungsstellen“, sprich der Universalschlichtungsstellen der Länder, werden durch das Verbraucherstreitbeilegungsgesetz vorgegeben. 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

5.) Zwischenfazit: Für Verbraucher ist die Alternative Streitbeilegung grundsätzlich kostenfrei, für Online-Händler nicht

Für die Nutzung der OS-Plattform selbst fallen zunächst keine Kosten an. Lediglich die (freiwillige) Einlassung auf eine Online-Streitbeilegung kann dazu führen, dass Kosten entstehen. Der Verbraucher muss für die Streitschlichtung grundsätzlich nichts zahlen. Die Kosten, die der Online-Händler übernehmen muss, lassen sich mangels bestehender AS-Stellen und Verfahrensordnungen zurzeit leider noch nicht abschätzen.

X. 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 für Verbraucher und Unternehmer freigeschaltet. Die Einreichung von Beschwerden durch Verbraucher wurde damit immens erleichtert. Doch wie reagiert man als Shop-Betreiber eigentlich richtig, wenn man eine Beschwerde erhält?

1.) 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 finden. Diese enthält den Betreff „Sie haben eine neue Nachricht des Online-Streitbeilegungsportals“. 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.

2.) Muss man auf eine solche Beschwerde denn überhaupt reagieren?

Nicht unbedingt. Es gibt – außer in bestimmten Wirtschaftsbereichen (z.B. Energieversorger) 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.

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

Zunächst blieb Händlern nur die Möglichkeit eine ausländische AS-Stelle vorzuschlagen. Ließ sich der Verbraucher darauf ein, kam ein entsprechendes Verfahren im Ausland zustande. Angesichts des effektiven Rechtsschutzes in Deutschland ist von dieser Variante aber abzuraten. Doch auch seit April 2016, sprich sobald die ersten nationalen AS-Stellen ihre Arbeit aufnahmen, 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, allerdings noch nicht abschließend beurteilt werden können. 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. Zur Erinnerung: Die Gebühren für die Durchführung eines Streitbeilegungsverfahrens, die der Unternehmer zu tragen hat, betragen zwischen 190 und 380 Euro. In Anbetracht dieser doch durchaus beträchtlichen Kosten macht eine alternative Streitbeilegung aus jetziger Perspektive wenig Sinn.

4.) Zwischenfazit

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

Wir empfehlen allerdings, 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.

XI. Außergerichtliche Streitbeilegung: Welche Rolle spielt das Europäische Verbraucherzentrum Deutschland in Zeiten der OS-Plattform?

Vor lauter Aufregung über die Freischaltung der von der Europäischen Kommission geschaffene Online-Plattform zur Streitbeilegung (kurz: „OS-Plattform“), sind die anderen Onlineinformationsseiten zur außergerichtlichen Streitbeilegung in den Hintergrund gerückt. Die IT-Recht-Kanzlei hat kürzlich eine Beschwerde des Europäischen Verbraucherzentrums (EVZ) Deutschland (die gegenüber einem Online-

Händler ausgesprochen wurde) erreicht. Was es mit dieser Beschwerde auf sich hat und welche Rolle das EVZ Deutschland in Zeiten der OS-Plattform spielt, soll im folgenden Abschnitt erklärt werden.

1.) EVZ Deutschland verschickt Beschwerde, um Streitigkeit außergerichtlich zu lösen

Die IT-Recht-Kanzlei hat nun eine Beschwerde des Europäischen Verbraucherzentrums (EVZ) Deutschland, die solche Schreiben bereits seit vielen Jahren an Shop-Betreiber versendet, erreicht. In dieser teilt das EVZ Deutschland mit, dass es Verbraucher bei Streitigkeiten mit Unternehmen in einem anderen Mitgliedstaat der EU mit dem Ziel, die außergerichtliche Streitbeilegung zu ermöglichen, unterstützt. Der angeschriebene Online-Händler wird daraufhin in der Beschwerde aufgefordert, zu dem geschilderten Sachverhalt Stellung zu beziehen.

Das Ganze klingt sehr nach der alternativen Streitbeilegung über die OS-Plattform. Wie passt die Beschwerde der EZV Deutschland also in das System der OS-Plattform und der alternativen Streitbeilegung?

2.) Was in der ganzen Aufregung manchmal vergessen wird: Schon vor der OS-Plattform gab es Schlichtungsstellen

Bereits vor Schaffung der OS-Plattform gab es auf EU-Ebene und in Deutschland für verschiedene Branchen Schlichtungsstellen. Hier nur zwei Beispiele:

- Bahn, Flugzeug, Bus, Schiff: Bei Streitigkeiten bei der Nutzung von Fernverkehrsmitteln hilft die Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr.
- Für Streitigkeiten rund um Telefon- und Telekommunikationsdienstleistungen kann die Schlichtungsstelle der Bundesnetzagentur zu Rate gezogen werden.

3.) Bei Differenzen mit Unternehmen im europäischen Ausland: Das Europäische Verbraucherzentrum Deutschland hilft

Bei Differenzen mit Unternehmen im europäischen Ausland hilft die Onlineinformationsseite des European Consumer Centres Network (ECC-Net), zu Deutsch: Netzwerk Europäischer Verbraucherzentren. Dort werden deutsche Verbraucher an das Europäische Verbraucherzentrum Deutschland verwiesen.

Das EVZ Deutschland soll als direkter Ansprechpartner aller deutschen Verbraucher in grenzüberschreitenden Fragen fungieren. Es soll Hilfestellungen für Verbraucher geben, die selbst keinen Erfolg dabei hatten, ihre Ansprüche gegenüber einem im EU-Ausland ansässigen Händler oder Dienstleister zur Geltung zu bringen, oder deren Ansprüche schlicht an Sprachbarrieren zu scheitern drohen. In diesem Rahmen soll das EVZ Deutschland insbesondere passende Schlichtungsstellen im Land des Unternehmers vermitteln. Umgekehrt hilft das EVZ Deutschland auch ausländischen Verbrauchern ihre Rechte bei deutschen Händlern durchzusetzen.

Zusammengefasst gehören zu den Aufgaben des EVZ Deutschland:

- Bereitstellen von Informationen über die Rechte und Pflichten von Verbrauchern in Europa
- Beratung zu individuellen Fragen zu einem Einkauf im EU-Ausland
- Praktische Unterstützung bei Streitigkeiten mit einem Händler mit Sitz in einem anderen EU-Land, in Norwegen oder Island

Weitere Informationen zur Organisation des EVZ Deutschland und zum Verfahrensablauf haben wir im Beitrag vom 12.07.2016 [hier](#) zusammen gestellt.

4.) Verhältnis zur alternativen Streitbeilegung über die OS-Plattform

Das EVZ Deutschland springt immer dann ein, wenn ein deutscher Verbraucher im EU-Ausland Waren eingekauft oder Dienstleistungen in Anspruch genommen hat und seine aus den entsprechenden Verträgen resultierenden Ansprüche geltend machen möchte. Umgekehrt wird es auch dann tätig, wenn ein ausländischer Verbraucher einen deutschen Shop-Betreiber in Anspruch nehmen möchte. Ähnlich wie die OS-Plattform hält es für solche Fälle nicht nur Informationen bereit, sondern vermittelt auch Schlichtungsstellen, die die Streitigkeiten beilegen sollen.

Auf der OS-Plattform können nicht nur Verbraucher über Unternehmer, sondern auch Unternehmer über Verbraucher Beschwerden einreichen. Dies ist über die EVZ Deutschland Präsenz nicht möglich.

Anders als bei dem EVZ Deutschland wird zudem durch das VSBG sichergestellt, dass alle ab April 2016 arbeitenden AS-Stellen grundlegenden Qualitätskriterien genügen. Das VSBG regelt unter anderem die Zusammensetzung der AS-Stellen und den Verfahrensgang. Auf der OS-Plattform können deutsche Verbraucher zudem Beschwerden gegen Händler mit Sitz in Deutschland einreichen. Dies ist mithilfe des EVZ Deutschland nicht möglich.

Letztlich handelt es sich bei der Internetpräsenz des EVZ Deutschland und der OS-Plattform um zwei voneinander unabhängige Informationsseiten für Verbraucher. Die OS-Plattform bietet jedoch einen im Vergleich zu dem Angebot des EVZ Deutschland bzw. des ECC-Net weitaus umfassenderen und transparenteren Service an.

Erreicht Sie als Shop-Betreiber eine Beschwerde des EVZ Deutschland, besteht keine Verpflichtung auf diese überhaupt zu reagieren. Die Teilnahme an dem Beschwerdeverfahren ist für alle Beteiligten freiwillig. Trotz der Zuständigkeitsüberschneidung des EVZ Deutschland und der OS-Plattform sind beide Portale nicht miteinander gleichzusetzen. Stattdessen handelt es sich bei beiden Seiten um voneinander unabhängige Informationsseiten für Verbraucher.

XII. Fazit

Das Thema Streitschlichtung gewinnt an immer größerer Bedeutung. Schon lange vor Bereitstellung der OS-Plattform gab es in einigen Branchen Schlichtungsstellen, eine derart enorme Erleichterung für Beschwerdeeinreichung durch Verbraucher für den gesamten e-Commerce existiert allerdings erst seit diesem Jahr. Die Dimension der neuen Pflichten nach der ODR-Verordnung und dem - die ADR-Richtlinie umsetzenden - Verbraucherstreitbeilegungsgesetz sorg(t)en daher für viel Wirbel und Ärger in der Händlerschaft, insbesondere nachdem die ersten Abmahnungen ausgesprochen waren.

Abschließend können wir also nur wiederholen, was wir an vielen Stellen dieses Beitrags versucht haben deutlich zu machen: Nehmen Sie die Informationspflichten ernst und achten Sie u.a. penibel auf eine korrekte Verlinkung der OS-Plattform! Bei individuellen Fragen hilft Ihnen die IT-Recht Kanzlei selbstverständlich gerne weiter.

Autor:

Anna Bosch

(freie jur. Mitarbeiterin der IT-Recht Kanzlei)