

von **Dr. Bea Brünen**

Alternative Streitbeilegung in Verbrauchersachen - ab dem 01.02. 2017 schon wieder neue Informationspflichten für Händler

Im Januar 2016 mussten Online-Händler das erste Mal zittern. Die ODR-Verordnung trat in Kraft und sorgte für neue Informationspflichten im E-Commerce. Nachdem die Shop-Betreiber diese erste Hürde genommen hatten, wurden sie im April 2016 erneut in die Pflicht genommen. Doch ein Ende der Informationspflichten ist noch nicht in Sicht! Ab Februar 2017 kommt auf Online-Händler eine weitere Informationspflicht zu. Wie Sie diese erfüllen können, erfahren Sie im Folgenden.

A. 2016: Das Jahr der Informationspflichten

Die Europäische Kommission und der deutsche Gesetzgeber haben 2016 gemeinsam für reichlich Trubel im Online-Handel gesorgt. Dies hing vor allem mit der ungünstigen Vermischung zweier komplexer Themengebiete zusammen, die zu einer (nicht nur Händler verwirrenden) unübersichtlichen Rechtslage führte. Zum einen trat am 9. Januar 2016 die unmittelbar in Deutschland geltende Verordnung (EU) Nr. 524/2013 über die Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten (kurz: „ODR-Verordnung“ „oder ODR-VO“) vollständig in Kraft. Zum anderen wurde am 25. Februar 2016 das deutsche Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG) im Bundesgesetzblatt veröffentlicht, das die „alternative Streitbeilegung“ thematisiert. Die Verwirrung komplettierte schließlich die Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten (2013/11/EU).

Exkurs: Macht die Verpflichtung zur 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.

B. Kurz zur Erinnerung: Online-Streitbeilegung (OS) vs. Alternative Streitbeilegung (AS)

Die Online-Streitbeilegung ist ein Projekt der Europäischen Union (EU) bei der Verbraucher und Unternehmer bei bestimmten Online-Kauf- und Online-Dienstleistungsverträgen auf einer Webseite (OS-Plattform) zum einen eine Vielzahl von Informationen erhalten und zum anderen Beschwerden über den jeweils anderen elektronisch einreichen können. Der Vertragspartner wird im Anschluss daran über die Beschwerde informiert und die Parteien können, sofern sie das beide wollen, einen Streitschlichter einsetzen, der ihnen über die Plattform angeboten und ggf. vermittelt wird. Die Plattform selbst bietet die Streitschlichtung nicht an, sondern stellt nur die Verbindung her sowie die Kommunikationsplattform dafür zur Verfügung. Die rechtliche Grundlage für die Online-Streitbeilegung stellt die bereits genannte ODR-VO dar.

Als „alternative Streitbeilegung“ wird die über die OS-Plattform vermittelte Streitschlichtung bezeichnet. Wer bei der Streitschlichtung als Streitschlichter fungieren kann, entscheidet nicht die EU, sondern innerhalb des rechtlichen Rahmens der EU-Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten die EU-Mitgliedstaaten. Der deutsche Gesetzgeber ist diesem Rechtsetzungsauftrag mit Verabschiedung des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes (VSBG) am 3. Dezember 2015 nachgekommen. Darin ist zudem der genaue Vorgang der „alternativen Streitbeilegung“ geregelt.

C. Einfache und erweiterte Infopflicht: Diese Informationspflichten mussten Shop-Betreiber bislang erfüllen

Bis zum 31. März 2016 verpflichtete die unmittelbar in Deutschland geltende ODR-VO Online-Händler, „nur“ auf bestimmte Weise auf die OS-Plattform hinzuweisen. Die IT-Recht Kanzlei hat für die Umsetzung dieser Pflicht [eine umfassende Handlungsanleitung zur Verfügung gestellt](#).

Ab April 2016 genügte ein einfacher Link auf die OS-Plattform nicht mehr. Rechtliche Grundlage der erweiterten Informationspflicht der Händler ist der unmittelbar auch in Deutschland geltende Art. 14 Abs. 2 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.

An dieser Stelle kommt nun das VSBG ins Spiel. Denn dieses regelt, unter welchen Voraussetzungen sich Händler verpflichten können bzw. dazu verpflichtet sind, die Alternative Streitbeilegung zu nutzen. Der deutsche Gesetzgeber hat sich mit dem 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). Da die Regelungen des VSBG erst mit Inkrafttreten des Gesetzes, also am 1. April 2016, verbindlich wurden, konnte Art. 14 Abs. 2 ODR und mithin die erweiterte Informationspflicht auch erst ab diesem Zeitpunkt ihre Wirkung entfalten. Erst ab diesem Zeitpunkt waren also bspw. Energieversorger dazu verpflichtet AS-Stellen zu nutzen.

D. Neue Informationspflichten ab Februar 2017

Neben dieser erweiterten Informationspflicht sieht das VSBG in seinen §§ 36, 37 weitere Informationspflichten vor. Diese Regelungen treten am 1. Februar 2017 in Kraft. Ab diesem Zeitpunkt müssen betroffene Händler die Informationspflichten erfüllen. Dabei ist zwischen den allgemeinen Informationspflichten und Informationspflichten nach Entstehung der Streitigkeit zu unterscheiden.

Die Informationspflichten werden nur ausgelöst, wenn sich das Angebot des Shop-Betreibers (auch) an Verbraucher richtet. Unternehmer, die ausschließlich im B2B-Bereich tätig sind, sind von den neuen Informationspflichten nicht betroffen.

Wichtig: Die Informationspflichten treten neben die sich aus sonstigen Vorschriften ergebenden Informations- und Hinweispflichten, insbesondere auch neben die Informationspflichten, die sich aus anderen EU-Rechtsakten (und deren Umsetzung) ergeben. Die aus Art. 9 und Art. 14 ODR-VO folgenden Informationspflichten bestehen also weiterhin neben den neuen Informationspflichten.

I. Verstoß gegen Informationspflichten

Vorab stellt sich die Frage, welche Folgen Online-Händlern bei einem Verstoß gegen die Informationspflichten eigentlich drohen. Nach der Gesetzesbegründung zum VSBG hat der Verbraucher zunächst die Möglichkeit, Ansprüche wegen der Verletzung vorvertraglicher oder vertraglicher Pflichten geltend zu machen. Dem Shop-Betreiber drohen daher in erster Linie Schadensersatzansprüche des Verbrauchers. Zudem können Verbraucherschutzverbände die Einhaltung der Informationspflichten über das Unterlassungsklagengesetz durchsetzen.

II. Allgemeine Informationspflicht

“

§ 36 VSBG regelt:

- (1) Ein Unternehmer, der eine Webseite unterhält oder Allgemeine Geschäftsbedingungen verwendet, hat den Verbraucher leicht zugänglich, klar und verständlich
1. in Kenntnis zu setzen davon, inwieweit er bereit ist oder verpflichtet ist, an Streitbelegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen, und
 2. 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 Streitbeilegungsverfahren vor dieser Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen, enthalten.

(2) Die Informationen nach Absatz 1 müssen

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

(3) Von der Informationspflicht nach Absatz 1 Nummer 1 ausgenommen ist ein Unternehmer, der am 31. Dezember des vorangegangenen Jahres zehn oder weniger Personen beschäftigt hat.

”

a. Wer ist von der allgemeinen Informationspflicht betroffen?

Bei dem persönlichen Anwendungsbereich der allgemeinen Informationspflicht ist zu differenzieren. Während § 36 Abs. 1 Nr. 1 VSBG grundsätzlich alle Shop-Betreiber betrifft, richtet sich § 36 Abs. 1 Nr. 2 VSBG nur an zur Streitbeilegung verpflichtete Online-Händler.

aa. § 36 Abs. 1 Nr. 1 VSBG: grundsätzlich alle Shop-Betreiber betroffen

Die allgemeine Informationspflicht nach § 36 Abs. 1 Nr. 1 betrifft grundsätzlich alle Unternehmer, die eine Webseite unterhalten oder Allgemeine Geschäftsbedingungen verwenden und (auch) im B2C-Bereich tätig sind. Für Shop-Betreiber bedeutet dies: § 36 Abs. 1 Nr. 1 VSBG richtet sich grundsätzlich an alle Online-Händler, die Verbrauchern über ihre Internetseiten Waren oder Dienstleistungen anbieten. Händlern, die weder eine Webseite haben noch Allgemeine Geschäftsbedingungen verwenden, steht es frei, Verbraucher auf andere Weise über ihre Teilnahmebereitschaft oder -verpflichtung zu informieren, wenn sie dies für sinnvoll erachten. Sie können bspw. auch mit ihrer freiwilligen Teilnahme an Streitbeilegungsverfahren werben.

Wichtig: Von der Informationspflicht nach § 36 Abs. 1 Nr. 1 VSBG ausgenommen sind Händler, die am 31. Dezember des vorangegangenen Jahres zehn oder weniger Personen beschäftigt haben. Das bedeutet, dass Unternehmer mit Beginn des Jahres prüfen müssen, ob sie mehr als zehn Personen beschäftigt haben und somit zur Bereitstellung der Informationen verpflichtet sind. Maßgeblich ist dabei die Kopfzahl an Beschäftigten, nicht die Summe ihrer Arbeitskraftanteile. Daraus folgt: Trotz reduzierter Arbeitszeit zählen auch Teilzeitbeschäftigte voll bei der Berechnung der Beschäftigtenanzahl mit.

bb. § 36 Abs. 1 Nr. 2 VSBG: nur zur Streitbeilegung verpflichtete Shop-Betreiber

Die erweiterte allgemeine Informationspflicht nach § 36 Abs. 1 Nr. 2 VSBG gilt nur für Webseiten-Betreiber und Verwender von Allgemeinen Geschäftsbedingungen, die sich zur Teilnahme an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle verpflichtet haben oder gesetzlich zur Teilnahme verpflichtet sind. Das bedeutet, dass anders als bei der allgemeinen Informationspflicht nach § 36 Abs. 1 Nr. 1 SGB V, nicht alle Shop-Betreiber betroffen sind.

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

Das VSBG sieht, wie bereits dargestellt, 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 die erweiterte allgemeine Informationspflicht einhalten.

Denkbar ist an dieser Stelle ebenfalls, dass Unternehmen sich selbst, bspw. vertragsrechtlich aus Mediations- oder Schlichtungsabreden oder satzungsrrechtlich aus Verbandszugehörigkeit, zu einer Teilnahme an Schlichtungsverfahren verpflichten. Diese müssen dann ebenfalls die erweiterte allgemeine Informationspflicht erfüllen.

b. Bereitzustellende Informationen

Doch welche Informationen müssen Shop-Betreiber bereitstellen? Auch an dieser Stelle ist zu differenzieren.

aa. Hinweis auf Bereitschaft an Streitbeilegung teilzunehmen: grundsätzlich jeder Shop-Betreiber

Jeder Shop-Betreiber, der seine Waren oder Dienstleistungen über eine Webseite vertreibt und/oder Allgemeine Geschäftsbedingungen verwendet, muss auf seine Bereitschaft bzw. Pflicht hinweisen, an Streitbeilegungsverfahren teilzunehmen. Sind Shop-Betreiber grundsätzlich nicht bereit, an einem Streitbeilegungsverfahren teilzunehmen, müssen sie ihre künftigen Vertragspartner darüber ebenfalls informieren. Der Hinweis muss dabei klar und verständlich sein.

Spätestens im Februar 2017 wird sich also jeder Händler mit der alternativen Streitbeilegung auseinandersetzen müssen, um entscheiden zu können, ob er die Möglichkeit der alternativen Streitbeilegung wahrnehmen oder auf sie verzichten möchte.

bb. Hinweis auf zuständige AS-Stelle: nur zur Streitbeilegung verpflichtete Shop-Betreiber

Shop-Betreiber, die der erweiterten Informationspflicht nach § 36 Abs. 1 Nr. 2 VSBG unterliegen, sprich solche, die sich zur Teilnahme an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle verpflichtet haben oder gesetzlich zur Teilnahme verpflichtet sind, müssen

- auf ihre Verpflichtung hinweisen, an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen und
- auf die zuständige AS-Stelle hinweisen (Anschrift und Webseite der Verbraucherschlichtungsstelle).

„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.

Durch den Hinweis soll dem Verbraucher das Auffinden der zuständigen Verbraucherschlichtungsstelle erleichtert werden. Zudem soll er Klarheit darüber schaffen, ob und gegebenenfalls bei welcher Schlichtungsstelle der Unternehmer an einem Verfahren zur außergerichtlichen Streitbeilegung nach dem VSBG teilnimmt. Auch an dieser Stelle muss der Hinweis klar und verständlich sein.

c. Wo muss der Hinweis auf der Webseite implementiert werden?

Der Hinweis nach § 36 Abs. 1 Nr. 1 VSBG bzw. § 36 Abs. 1 Nr. 2 VSBG muss

- 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.

§ 36 Abs. 1 VSBG ordnet zudem an, dass die Informationen „leicht zugänglich“ sein müssen. „Leicht zugänglich“ bedeutet, wie in Art. 14 Abs. 1 ODR-VO, dass die Informationen leicht auffindbar und als solche erkennbar sein müssen. Auch diese Informationen sollten daher in das Impressum des Webshops aufgenommen und in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen wiederholt werden.

III. Informationen nach Entstehen der Streitigkeit

“

§ 37 VSBG regelt:

(1) Der Unternehmer hat den Verbraucher auf eine 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 gibt zugleich an, ob er zur Teilnahme an einem Streitbeilegungsverfahren bei dieser Verbraucherschlichtungsstelle bereit ist oder verpflichtet ist. Ist der Unternehmer zur Teilnahme am Streitbeilegungsverfahren einer oder mehrerer Verbraucherschlichtungsstellen bereit oder

verpflichtet, so hat er diese Stelle oder diese Stellen anzugeben.
(2) Der Hinweis muss in Textform gegeben werden.

”

a. Wer ist von der Informationspflicht betroffen?

Die Informationspflicht nach § 37 VSBG trifft grundsätzlich jeden Unternehmer. Dabei kommt es nicht darauf an, ob sie zur Teilnahme an der alternativen Streitbeilegung verpflichtet oder bereit sind. Die Informationspflicht besteht insbesondere auch für Unternehmer, die an Streitbeilegungsverfahren nicht teilnehmen. Von der allgemeinen Informationspflicht unterscheidet sich die Informationspflicht nach § 37 VSBG jedoch in zeitlicher Hinsicht: Sie entsteht erst nach Entstehen der Streitigkeit zwischen dem Händler und seinem Kunden. Konkret trifft sie Unternehmer, die eine Streitigkeit aus einem Verbrauchervertrag, sprich im B2C-Bereich, nicht durch Verhandlungen mit dem Verbraucher (Kunden), zum Beispiel im Rahmen eines unternehmenseigenen Kundenbeschwerdesystems, beilegen konnten. Für Shop-Betreiber bedeutet dies: Sobald sie eine Streitigkeit mit einem Verbraucher nicht beilegen können, wird die Informationspflicht nach § 37 VSBG ausgelöst.

b. Bereitzustellende Informationen

Shop-Betreiber müssen den Verbraucher auf die zuständige AS-Stelle hinweisen. „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. Der Hinweis muss sowohl die Anschrift als auch die Webseite der zuständigen AS-Stelle enthalten.

Gleichzeitig müssen sie den Verbraucher darüber informieren, ob sie zu einer Teilnahme am Streitbeilegungsverfahren bereit oder verpflichtet sind. Shop-Betreiber, die weder zur Teilnahme am Streitbeilegungsverfahren verpflichtet noch bereit sind, 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.

c. Wie muss der Hinweis erfolgen?

Gemäß § 37 VSBG hat der Unternehmer den Verbraucher „in Textform“ zu unterrichten. „In Textform“ bedeutet entsprechend § 126b BGB, dass der Hinweis auch per maschinell erstelltem Brief oder E-Mail ergehen kann. Im Unterschied zur Schriftform bedarf es somit keiner eigenhändigen Unterschrift.

IV. Alles auf einen Blick

- **Alle Shop-Betreiber**, die auch im B2C-Bereich tätig sind, müssen ab dem 01.02.2017 auf ihre Bereitschaft oder Pflicht hinweisen, an der alternativen Streitbeilegung teilzunehmen. Sind Online-Händler nicht bereit oder verpflichtet, an der alternativen Streitbeilegung teilzunehmen, müssen sie darauf ebenfalls hinweisen. Der Hinweis sollte im Impressum der Webseite erfolgen und in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen wiederholt werden. Eine Ausnahme gilt für Kleinbetriebe, sprich solche, die am 31. Dezember des vorangegangenen Jahres zehn oder weniger Personen beschäftigt haben. Diese sind von der Informationspflicht nicht betroffen.
- **Alle Shop-Betreiber**, die auch im B2C-Bereich tätig sind, müssen **nach Entstehen einer Streitigkeit** mit einem Verbraucher in Textform (bspw. per E-Mail) auf die zuständige AS-Stelle unter Nennung von Anschrift und Webseite und ihre Bereitschaft oder Verpflichtung, an der Streitbeilegung teilzunehmen, hinweisen. Sind die Online-Händler nicht bereit oder verpflichtet, an der alternativen Streitbeilegung teilzunehmen, müssen sie darauf ebenfalls hinweisen.
- **Zur Streitbeilegung verpflichtete Shop-Betreiber** müssen ab dem 01.02.2017 auf ihre Verpflichtung hinweisen, an der alternativen Streitbeilegung teilzunehmen. Zudem müssen sie auf die zuständige AS-Stelle unter Nennung von Anschrift und Webseite hinweisen. Der Hinweis sollte im Impressum der Webseite erfolgen und in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen wiederholt werden.

Autor:

Dr. Bea Brünen

(freie jur. Mitarbeiterin der IT-Recht Kanzlei)