von **Dr. Bea Brünen**

Alternative Streitbeilegung: Neue Informationspflichten für Online Händler ab 1. Februar 2017

ODR-Verordnung, OS-Plattform, Verbraucherstreitbeilegungsgesetz: Die Europäische Kommission und der deutsche Gesetzgeber haben mit Einführung der Alternativen Streitbeilegung im Jahr 2016 für reichlich Trubel im E-Commerce gesorgt. Doch auch im nächsten Jahr wird die Alternative Streitbeilegung Shop-Betreiber weiterhin bei Laune halten. Auf welche Neuerungen sich Händler bereits im Februar 2017 einstellen müssen, erfahren Sie in den nachfolgenden Frequently Asked Questions (FAQ).

I. Online-Streitbeilegung (OS) und Alternative Streitbeilegung (AS): Was war das gleich nochmal?

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-Streitbelegung stellt die am 9. Januar 2016 verabschiedete, unmittelbar in Deutschland geltende Verordnung (EU) Nr. 524/2013 über die Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten (kurz: „ODR-Verordnung“ „oder 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 Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten (2013/11/EU) 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.

II. Welche Informationspflichten müssen Shop-Betreiber bislang erfüllen?

Für Shop-Betreiber machte sich die Einführung der Online-Streitbeilegung und der Alternativen Streitbeilegung insbesondere an den neuen Informationspflichten bemerkbar, die sie künftig erfüllen müssen. So verpflichtet die ODR-VO grundsätzlich alle Online-Händler, auf bestimmte Weise auf die OS-Plattform hinzuweisen (Art. 9 ODR-VO). Die IT-Recht Kanzlei hat für die Umsetzung dieser Pflicht eine umfassende Handlungsanleitung zur Verfügung gestellt.

Im April 2016 kam schließlich der unmittelbar auch in Deutschland geltende Art. 14 Abs. 2 ODR-VO mit ins Spiel. Nach diesem mussten 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. Das bedeutet: Von dieser sogenannten erweiterten Informationspflicht sind nicht alle Online-Händler betroffen, sondern nur solche, die sich zur Nutzung der Alternativen Streitbeilegung verpflichtet haben oder dazu verpflichtet sind.

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.

III. Welche Neuerungen kommen im Februar 2017 auf Online-Händler zu?

Das vom deutschen Gesetzgeber erlassene VSBG sieht in seinen §§ 36, 37 weitere Informationspflichten für Unternehmer 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 (§ 36 VSBG) und der Informationspflicht nach Entstehen der Streitigkeit (§ 37 VSBG) zu unterscheiden. Während die allgemeine Informationspflicht nach § 36 VSBG Shop-Betreiber im Kern dazu verpflichtet, auf ihre Bereitschaft bzw. ihre Pflicht zur Teilnahme an einem Schlichtungsverfahren hinzuweisen, verpflichtet § 37 VSBG Online-Händler dazu, auf die zuständige AS-Stelle hinzuweisen.

IV. Müssen die bisherigen Informationspflichten aus dem Jahr 2016 dann weiterhin erfüllt werden?

Ja. 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 aus dem Jahr 2016 bestehen also weiterhin neben den neuen Informationspflichten.

V. Welche Konsequenzen drohen Online-Händlern bei Verstößen gegen die neuen Informationspflichten?

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.

VI. Wer ist von der allgemeinen Informationspflicht nach § 36 VSBG betroffen?

Bei der Beantwortung dieser Frage ist zu differenzieren:

- § 36 Abs. 1 Nr. 1 VSBG betrifft grundsätzlich alle Shop-Betreiber. Konkret betrifft § 36 Abs. 1 Nr. 1 VSBG alle Shop-Betreiber, die ihre Waren oder Dienstleistungen über eine Webseite vertreiben und/oder Allgemeine Geschäftsbedingungen verwenden. Ausgenommen von der Informationspflicht nach § 36 Abs. 1 Nr. 1 VSBG sind lediglich Kleinunternehmen mit weniger als 10 Mitarbeitern.
- § 36 Abs. 1 Nr. 2 VSBG betrifft nur Shop-Betreiber, die sich (freiwillig) zur Nutzung der Alternativen Streitbeilegung verpflichtet haben oder dazu verpflichtet sind.

VII. Wann sind Shop-Betreiber verpflichtet, 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).

VIII. Wie können Shop-Betreiber sich (freiwillig) dazu verpflichten, die Alternative Streitbeilegung zu nutzen?

Unternehmer können sich bspw. vertragsrechtlich aus Mediations- oder Schlichtungsabreden oder satzungsrechtlich aus Verbandszugehörigkeit zu einer Teilnahme an Schlichtungsverfahren verpflichten (vgl. dazu BT-Drs. 1850/89 S. 75).

IX. Lohnt es sich für Shop-Betreiber, sich (freiwillig) zur Nutzung der Alternativen Streitbeilegung zu verpflichten?

Ob sich eine Alternative Streitbeilegung für Shop-Betreiber lohnt, ist häufig eine finanzielle Frage. In Deutschland ist grundsätzlich die Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle des Zentrums für Schlichtung e. V. für die Alternative Streitbeilegung bei allgemeinen Verbraucherproblemen zuständig. Ein Blick in die Kostenordnung der Allgemeinen Schlichtungsstelle zeigt, dass Unternehmer für die Streitschlichtung ein streitwertabhängiges Entgelt zahlen müssen.

Es beträgt:

- 50 Euro bei Streitwerten bis einschließlich 100 Euro,
- 75 Euro bei Streitwerten von 100,01 Euro bis einschließlich 200 Euro,
- 150 Euro bei Streitwerten von 200,01 Euro bis einschließlich 500 Euro,
- 300 Euro bei Streitwerten von 500,01 Euro bis einschließlich 2.000 Euro,
- 380 Euro bei Streitwerten von 2000,01 Euro bis einschließlich 5.000 Euro,
- 600 Euro bei Streitwerten von über 5.000 Euro.

Bei einem geringen Streitwert lohnt es sich im Streitfall aus finanzieller Sicht daher grundsätzlich eher, die Forderung gleich zu erfüllen, anstatt sich für die Möglichkeit der Alternativen Streitbeilegung zu entscheiden. Bei höheren Streitwerten kann die Sache jedoch anders aussehen. Shop-Betreiber sollten jedoch beachten, dass es den Parteien frei steht, den Schlichtungsvorschlag des Streitmittlers anzunehmen oder nicht. Die Schlichtungsstelle kann keine Einhaltung der vereinbarten Lösung erzwingen, die Parteien haben selbst für einen vollstreckbaren Titel zu sorgen. Im „worst case“ schließt sich also an das vom Online-Händler zu finanzierende Schlichtungsverfahren noch ein gerichtliches Verfahren an.

X. Unter welchen Voraussetzungen sind Kleinunternehmen von der Informationspflicht nach § 36 Abs. 1 Nr. 1 VSBG befreit?

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.

XI. Welche Informationen müssen Shop-Betreiber zur Erfüllung der allgemeinen Informationspflicht bereitstellen?

Auch bei der Beantwortung dieser Frage ist zu differenzieren:

Nach § 36 Abs. 1 Nr. 1 VSBG sind grundsätzlich alle Shop-Betreiber (bis auf Kleinunternehmen, vgl. Frage X.) dazu verpflichtet, auf ihre Bereitschaft bzw. Pflicht hinzuweisen, 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.

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

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

XII. 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.

XIII. Wer ist von der Informationspflicht nach § 37 VSBG 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. Eine Ausnahmeregelung für Kleinunternehmen enthält § 37 VSBG nicht. Die Informationspflicht besteht insbesondere auch für Unternehmer, die an Streitbeilegungsverfahren nicht teilnehmen (vgl. dazu BT-Drs. 1850/89 S. 75). 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.

XIV. Welche Informationspflichten müssen Shop-Betreiber zur Erfüllung der Informationspflicht nach § 37 VSBG bereitstellen?

Shop-Betreiber müssen den Verbraucher auf die zuständige AS-Stelle hinweisen. 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.

XV. 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.

XVI. Auf welche AS-Stelle müssen Shop-Betreiber 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.

In Deutschland haben sich – wie ein Blick auf die OS-Plattform zeigt - mittlerweile Streitbeilegungsstellen gebildet. Für allgemeine Verbraucherprobleme ist grundsätzlich die Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle des Zentrums für Schlichtung e. V. zuständig. Auf diese Schlichtungsstelle müssen Shop-Betreiber daher grundsätzlich hinweisen.

Die Allgemeine Schlichtungsstelle ist dabei nicht nur für die Alternative Streitbeilegung bei Streitigkeiten aus einem bestehenden Vertragsverhältnis zwischen einem Verbraucher und einem Unternehmer zuständig, sondern auch bei Streitigkeiten darüber, ob ein solches Vertragsverhältnis überhaupt besteht (sachliche Zuständigkeit). Einige Bereiche unterfallen jedoch nicht der Zuständigkeit der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle. Dies sind:

- Streitigkeiten aus Verträgen über nichtwirtschaftliche Dienstleistungen von allgemeinem Interesse
- Gesundheitsdienstleistungen
- Weiter- und Hochschulbildung durch staatliche Einrichtungen
- arbeitsvertragliche Streitigkeiten
- Streitigkeiten, für deren Beilegung spezialisierte Schlichtungsstellen nach anderen Rechtsvorschriften als denen des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes bereits anerkannt, beauftragt oder eingerichtet sind oder werden. Diese gibt es für einige Wirtschaftsbereiche, so zum Beispiel im Bereich des Flugverkehrs, des Versicherungswesens, der Telekommunikation, der Energieversorgung oder des Bankwesens. Ob eine spezialisierte Schlichtungsstelle für Ihre Streitigkeit zuständig ist, können Sie zum Beispiel in der Liste der Verbraucherschlichtungsstellen der Europäischen Kommission oder der vom Bundesamt für Justiz veröffentlichten Liste der Verbraucherschlichtungsstellen in Deutschland entnehmen.
- Streitigkeiten zwischen Unternehmern, zwischen Verbrauchern oder zwischen Unternehmen und einem Verbraucher, sofern der Unternehmer der Antragstellersteller ist.

Örtlich zuständig ist die Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle für Streitigkeiten zwischen einem Verbraucher mit Wohnsitz in der EU und des Europäischen Wirtschaftsraums und einem Unternehmen mit Sitz in Deutschland.

XVII. Müssen Kleinunternehmen (weniger als 10 Mitarbeiter), die sich nicht (freiwillig) zur Nutzung der Alternativen Streitbeilegung verpflichtet haben, gar keine Informationspflicht erfüllen?

Shop-Betreiber, die weniger als 10 Mitarbeiter beschäftigen (wobei Teilzeitkräfte voll mitzählen) und sich nicht zur Nutzung der Alternativen Streitbeilegung verpflichtet haben, unterfallen zwar nicht der allgemeinen Informationspflicht nach § 36 VSBG. Sie müssen jedoch

- die Informationspflicht aus Art. 9 ODR-VO
- und die Informationspflicht nach § 37 VSBG nach Entstehen der Streitigkeit erfüllen.

§ 37 VSBG verpflichtet auch Shop-Betreiber, die weder zur Teilnahme am Streitbeilegungsverfahren verpflichtet noch bereit sind, dazu, dem Verbraucher klar mitzuteilen, dass sie eine Teilnahme am Schlichtungsverfahren ablehnen, um diesem Mühe und Kosten zu ersparen, die durch die vergebliche Anrufung der angegebenen Verbraucherschlichtungsstelle entstehen könnten (vgl. dazu BT-Drs. 1850/89 S. 75). Eine Ausnahmeregel wie § 36 Abs. 3 VSBG enthält § 37 VSBG nicht.

Für die Umsetzung der Informationspflicht aus Art. 9 ODR-VO hat die IT-Recht Kanzlei eine umfassende Handlungsanleitung zur Verfügung gestellt.

Autor:
Dr. Bea Brünen
(freie jur. Mitarbeiterin der IT-Recht Kanzlei)