

von Rechtsanwalt **Arndt Joachim Nagel**

Hinweis zur (Nicht-) Teilnahme an Streitschlichtungsverfahren in jedem Fall zweckmäßig

Wie die IT-Recht Kanzlei [bereits berichtet hat](#), gilt ab dem 01.02.2017 für viele Online-Händler eine neue Informationspflicht bzgl. der Teilnahme an außergerichtlichen Streitschlichtungsverfahren. Allerdings sind nicht alle Online-Händler hiervon betroffen, so dass ein entsprechender Hinweis unter bestimmten Voraussetzungen eigentlich nicht erforderlich ist. Die IT-Recht Kanzlei erläutert in dem nachfolgenden Beitrag jedoch, warum es auch in solchen Fällen, in denen eine gesetzliche Verpflichtung hierzu nicht besteht, zweckmäßig ist, einen entsprechenden Hinweis freiwillig zu erteilen.

I. Wer ist von der Informationspflicht nach § 36 VSBG ausgenommen?

Nach § 36 Abs. 1 Nr. 1 VSBG müssen Online-Händler Verbraucher ab dem 01.02.2017 sowohl in ihren AGB als auch an leicht zugänglicher Stelle auf ihren Webseiten in klarer und verständlicher Weise darüber informieren, inwieweit sie bereit oder verpflichtet sind, an Streitbelegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen.

Daraus ergibt sich grundsätzlich auch eine „negative Informationspflicht“ dahingehend, dass ein Unternehmer, der weder bereit noch verpflichtet ist, an Streitbelegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen, aktiv über diesen Umstand zu informieren hat.

Allerdings nimmt das Gesetz in § 36 Abs. 3 VSBG solche Unternehmer von der vorgenannten Informationspflicht aus, die am 31. Dezember des vorangegangenen Jahres zehn oder weniger Personen beschäftigt hatten. Demnach müssen Unternehmer, die weder gesetzlich noch vertraglich dazu verpflichtet sind, an Streitbelegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen und auf die die vorgenannten Voraussetzungen des § 36 Abs. 3 VSBG zutreffen, an sich auch nicht darüber informieren, dass sie weder verpflichtet noch dazu bereit sind, an Streitbelegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen.



STARTER-PAKET

Ihr Einstieg ins Online-Business – nur 9,90€ mtl.

- ✓ Dauerhafte Absicherung einer Onlinepräsenz
- ✓ Cookie-Consent-Lösung + Website-Scanner
- ✓ Selbstverständlich: Anwaltliche Haftung



II. Warum erscheint eine entsprechende (freiwillige) Information dennoch zweckmäßig?

Nach unserer Auffassung sollten jedoch auch solche Händler, die nach den vorgenannten Grundsätzen von einer Informationspflicht gemäß § 36 VSBG ausgenommen sind, darüber informieren, dass sie weder verpflichtet noch dazu bereit sind, an Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen. Hierfür sprechen insbesondere die folgenden Gründe:

1. Irreführungspotenzial aufgrund Informationspflicht nach ODR-Verordnung

Unabhängig von einer gesetzlichen Informationspflicht nach den Vorschriften des VSBG müssen auch solche Online-Händler, die nach den vorgenannten Grundsätzen von einer Informationspflicht gemäß § 36 VSBG ausgenommen sind, nach Artikel 14 Abs. 1 der Verordnung (EU) Nr. 524/2013 über die Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten (kurz: „ODR-Verordnung“ „oder ODR-VO“) einen Link zur OS-Plattform der EU-Kommission bereitstellen und damit über die grundsätzliche Möglichkeit einer alternativen Streitbeilegung informieren, auch wenn sie nicht daran teilnehmen müssen oder möchten.

Mit Ausnahme der Fälle, in denen auch nach der ODR-Verordnung keine Informationspflicht für Online-Händler besteht (insbesondere B2B-Verträge und unentgeltliche Leistungen), muss also in jedem Fall irgendein Hinweis zur alternativen Streitbeilegung erfolgen. Wenn der Händler nun nach der ODR-Verordnung zur Erteilung eines Hinweises (Link zur OS-Plattform) verpflichtet ist, nach den Grundsätzen des VSBG jedoch keinerlei Hinweis erteilen muss und dies auch unterlässt, hätte dies das unschöne Ergebnis zur Folge, dass der Verbraucher zwar über die grundsätzliche Möglichkeit einer alternativen Streitbeilegung in Kenntnis gesetzt wird, nicht jedoch darüber, wie sich der betreffende Händler hierzu verhält und ob eine solche Möglichkeit auch im Falle einer Streitigkeit im konkreten Vertragsverhältnis bestünde. Der Verbraucher würde in einem solchen Fall daher im Unklaren darüber gelassen, ob eine außergerichtliche Streitbeilegung in Betracht kommt oder nicht.

Etwas spitzer formuliert könnte man in einem solchen Fall sogar von einer Irreführung des Verbrauchers sprechen. Denn aus Sicht des durchschnittlich informierten Verbrauchers lässt sich allein

aus dem Hinweis des Händlers zur OS-Plattform der EU-Kommission zunächst einmal der Schluss ziehen, dass der Händler sich einer außergerichtlichen Streitbeilegung im Rahmen eines Schlichtungsverfahrens grundsätzlich nicht verschließt. Möglicherweise kann diese Fehleinschätzung den Verbraucher sogar dazu bewegen, mit dem betreffenden Händler einen Vertrag zu schließen, den er bei richtiger Würdigung der Umstände ansonsten lieber mit einem Konkurrenten des Händlers geschlossen hätte, bei dem eine außergerichtliche Streitschlichtung durchgeführt werden kann.

2. Rechtsunsicherheit und Prüfungsaufwand bzgl. Ausnahmeregelung

Online-Händler, die sich auf die Ausnahmeregelung des § 36 Abs. 3 VSBG berufen, müssen dessen Voraussetzungen im Zweifel beweisen. In diesem Zusammenhang stellt sich bereits die Frage, welche Personen im Sinne des § 36 Abs. 3 VSBG als „beschäftigt“ anzusehen sind. Zählen hierzu ausschließlich fest angestellte Mitarbeiter oder auch freiberufliche Mitarbeiter oder Minijobber, die nur vorübergehend im Betrieb des Händlers gearbeitet haben? Hierzu wird die Rechtsprechung im Lauf der Zeit erst noch Klarheit bringen müssen.

Zudem muss der Händler die Voraussetzungen des § 36 Abs. 3 VSBG jedes Jahr aufs Neue prüfen. Denn ausgenommen von der Informationspflicht sind nur Unternehmer, die am 31. Dezember des vorangegangenen Jahres zehn oder weniger Personen beschäftigt hatten. Abgesehen von der bereits erwähnten Rechtsunsicherheit besteht somit auch ein faktischer Prüfungsaufwand, dem der Händler sich jährlich erneut stellen müsste.

III. Wie könnte eine praxisnahe Lösung aussehen?

Zur Vermeidung der vorgenannten Nachteile können Händler, die nach den Vorschriften des VSBG nicht zur Erteilung eines Hinweises gemäß § 36 Abs. Nr. 1 VSBG verpflichtet sind, freiwillig darüber informieren, dass sie weder bereit noch verpflichtet sind, an Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen. Ein solcher freiwilliger Hinweis könnte zweckmäßigerweise in direktem Zusammenhang mit dem Hinweis zur OS-Plattform nach der ODR-Verordnung erfolgen, je nachdem wo dieser im konkreten Einzelfall vom Händler auf dessen Webseite erteilt wird.

Wird der verpflichtende Hinweis zur OS-Plattform – wie von der IT-Recht Kanzlei empfohlen – sowohl im Impressum als auch in den AGB mit Kundeninformationen des Händlers erteilt, empfiehlt es sich, den vorgenannten freiwilligen Hinweis ebenfalls an diesen beiden Stellen, etwa direkt unter dem Hinweis zur OS-Plattform zu platzieren. Sollten sich im Hinblick auf die Zeichenbeschränkung einiger Plattformbetreiber bei der Platzierung des freiwilligen Hinweises im Impressum Schwierigkeiten ergeben, würde aufgrund der Freiwilligkeit auch ein Hinweis in den AGB alleine genügen, zweckmäßigerweise unter dem verpflichtenden Hinweis zur OS-Plattform.

Hinweis: Die IT-Recht Kanzlei stellt ihren Mandanten in Kürze ein entsprechendes Update für alle betroffenen AGB (und Impresen) zur Verfügung.

Sie haben Interesse an den Schutzpaketen der IT-Recht Kanzlei? Gerne, [informieren Sie sich hier](#).

Autor:

RA Arndt Joachim Nagel

Rechtsanwalt und Fachanwalt für Informationstechnologierecht