

von **Dr. Bea Brünen**

Welche rechtlichen und praktischen Konsequenzen folgen für Händler aus der Teilnahme an der Alternativen Streitbeilegung?

Seit letztem Jahr können Verbraucher und Shop-Betreiber ihre Streitigkeiten über die Plattform der Online-Streitbeilegung (sogenannte OS-Plattform) ausfechten. Doch der Weg zu einer erfolgreichen Streitschlichtung ist von zahlreichen Fragezeichen gesäumt: Wie und wo kann ich mich als Online-Händler für die Alternative Streitschlichtung anmelden? Muss ich die Beschwerde eines Verbrauchers annehmen? Kann ich den Verbraucher eigentlich neben der Streitschlichtung verklagen? Der folgende Beitrag der IT-Recht Kanzlei versucht auf all diese Fragen – und weitere – eine Antwort zu geben und auf diese Weise den Weg der Alternativen Streitschlichtung für Shop-Betreiber zu ebnen.

I. Was bedeutet Online-Streitbeilegung?

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 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.

II. Was bedeutet Alternative Streitbeilegung?

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.

III. Bin ich als Händler zur Teilnahme am Schlichtungsverfahren verpflichtet?

Nein. Der deutsche Gesetzgeber hat sich mit dem VSBG dagegen entschieden, Unternehmer grundsätzlich zur Teilnahme an der Alternativen Streitbeilegung zu verpflichten. Ausnahmen gelten jedoch für bestimmte Wirtschaftsbereiche (z.B. für Energieversorger, vgl. dazu § 111b n.F. des Energiewirtschaftsgesetzes – EnWG und für Gasversorger, § 2 Abs. 3 Satz 4 Nr. 4 Gasgrundversorgungsverordnung – GVV). Händlern steht es daher grundsätzlich frei, sich für oder gegen die Teilnahme an der Alternativen Streitbeilegung zu entscheiden.

IV. Wie kann ich mich zur Teilnahme an der Alternativen Streitbeilegung verpflichten?

Erachten Sie eine Alternative Streitbeilegung für sinnvoll, können Sie sich vertragsrechtlich aus Mediations- oder Schlichtungsabreden oder satzungsrechtlich aus Verbandszugehörigkeit zu einer Teilnahme an Schlichtungsverfahren verpflichten (vgl. dazu auch § 36 Abs. 1 Nr. 2 VSBG, BT-Drs. 18/5089, S. 75.).

V. Ist die Teilnahme an der Alternativen Streitbeilegung sinnvoll?

Die Teilnahme an der Alternativen Streitbeilegung bietet für Händler sowohl Vor- als auch Nachteile. Um Ihnen die Entscheidungsfindung zu erleichtern, haben wir für Sie in [diesem Beitrag](#) sämtliche Vor- und Nachteile auf den Prüfstand gestellt.

VI. Wie und wo kann ich mich für die Alternative Streitbeilegung anmelden?

Um sich im System der OS-Plattform zu registrieren, klicken Sie auf [hier](#) oben rechts auf den Reiter „Registrieren“. Sie werden automatisch zum EU Login-Formular geleitet. Dort müssen Sie Ihren Namen und Ihre E-Mail-Adresse angeben und anschließend zur Validierung Ihres Kontos auf den Link in der E-Mail klicken, die Sie erhalten.

Nachdem Sie ein neues Passwort erstellt haben, sind Sie registriert.

Nach Einrichtung Ihres Kontos können Sie sich [hier](#) mit Ihrem Nutzernamen und Ihrem Passwort anmelden. Zu guter Letzt müssen Sie in ihrem Nutzerportal auf „Neue Organisation erstellen“ klicken. Nachdem Sie im Formular Angaben zu ihrer „Organisation“ (sprich zu ihrem Unternehmen) gemacht haben, klicken Sie auf „Neue Organisation erstellen“. Sobald Ihre Organisation erstellt ist, haben Sie vollen Zugang zum System. Sie können von nun an über Ihr Profil alle empfangenen oder übermittelten Beschwerden einsehen.

Sollten noch Fragen offen sein, erklärt der auf der OS-Plattform zur Verfügung gestellte [Nutzerleitfaden](#) ausführlich und step-by-step, wie Sie konkret vorgehen müssen, um sich auf der OS-Plattform anzumelden.

VII. Wie leite ich eine Beschwerde gegen einen Verbraucher ein?

Falls Sie sich zur Einreichung einer Beschwerde über einen Verbraucher entscheiden, müssen Sie sich erst im System der OS-Plattform registrieren bzw. nach erfolgter Registrierung [hier anmelden](#).

Im Anschluss daran klicken Sie in der Übersicht auf „neue Beschwerde“. Es öffnen sich daraufhin zwei Fragen, die Sie beantworten müssen, damit das System feststellen kann, ob Ihre Beschwerde zulässig ist. Im Anschluss daran klicken Sie auf „Beschwerdeformular“, in dem Sie möglichst ausführliche Angaben zum Verbraucher, wie Name, Anschrift und E-Mail-Adresse, machen müssen. Anschließend fordert Sie das Beschwerdeformular dazu auf, möglichst genaue Angaben zu dem Produkt bzw. der Dienstleistung und dem aufgetretenen Problem zu machen. Nun können Sie die Beschwerde einreichen. Sie erhalten daraufhin eine Bestätigung, dass das System Ihre Beschwerde erhalten hat.

Sollten noch Fragen offen sein, hilft auch hier [der Nutzerleitfaden](#) weiter.

Wichtig für die Praxis: Es existieren in Deutschland momentan lediglich zwei Schlichtungsstellen, die Beschwerden von Unternehmern gegen Verbraucher bearbeiten: Ombudsmann Private Kranken- und Pflegeversicherung und die Schlichtungsstelle der Rechtsanwaltschaft. Eine Schlichtungsstelle für Probleme bei Online-Käufen, die für Beschwerden von Unternehmen gegen Verbraucher zuständig sind, existiert momentan nicht. Beschwerden von Online-Händlern werden daher mangels AS-Stellen nicht erfolgreich sein (siehe dazu auch [diesen Beitrag](#)).

VIII. Wie und wo werde ich über eine Beschwerde von einem Verbraucher informiert?

Falls ein Verbraucher gegen Sie eine Beschwerde eingereicht hat, werden Sie darüber über Ihre E-Mail-Adresse benachrichtigt. Dafür müssen Sie nicht im System der OS-Plattform registriert sein. Hintergrund dessen ist, dass der Verbraucher bei Einreichen der Beschwerde zwingend eine E-Mail-Adresse des Händlers angeben muss, die er entweder auf der Händlerwebsite, in den Geschäftsbedingungen oder auf der Rechnung findet. Über die dort angegebene E-Mail-Adresse werden Sie also über die anhängige Beschwerde benachrichtigt. Um die Beschwerde einzusehen, müssen Sie sich auf der OS-Plattform registrieren (siehe oben VI. Wie und wo kann ich mich für die Alternative Streitbeilegung anmelden?). Danach können Sie die Beschwerde in Ihrem Nutzerportal einsehen.

IX. Ich habe eine Beschwerde von einem Verbraucher erhalten: Muss ich die Beschwerde annehmen?

Das kommt darauf an. Haben Sie sich freiwillig zur Teilnahme an der Alternativen Streitbeilegung verpflichtet (siehe oben IV. Wie kann ich mich zur Alternativen Streitbeilegung verpflichten?), müssen Sie die Beschwerde annehmen (vgl. dazu auch BT-Drs.18/5089, S. 61 f.). Das bedeutet jedoch nicht, dass Sie der Beschwerde zustimmen. Sie schlagen lediglich eine Streitbeilegungsstelle (AS-Stelle) vor, die die Beschwerde bearbeitet.

Abgesehen davon ist die Alternative Streitbeilegung für Sie freiwillig. In diesem Fall müssen Sie abwägen, ob Sie die Alternative Streitbeilegung nutzen möchten oder nicht.

Zur Erleichterung dieser Entscheidung hilft Ihnen vielleicht [folgender Beitrag der IT-Recht Kanzlei](#) weiter.

X. Wie und wo kann ich die Beschwerde eines Verbrauchers annehmen bzw. ablehnen?

Um die Beschwerde des Verbrauchers einsehen zu können, müssen Sie sich zunächst registrieren bzw. anmelden. In ihrem Profil können Sie darüber entscheiden, ob Sie die Beschwerde annehmen oder ablehnen möchten. Entscheiden Sie sich dafür, die Beschwerde anzunehmen, klicken Sie auf „Sie sind einverstanden, eine Streitbeilegungsstelle vorzuschlagen“. In dieser Phase schlagen Sie lediglich eine Streitbeilegungsstelle vor. Das bedeutet nicht, dass Sie der Beschwerde zustimmen.

Möchten Sie die Alternative Streitbeilegung nicht nutzen, klicken Sie auf „Sie schlagen keine Streitbeilegung vor“. Damit weisen Sie die Möglichkeit einer außergerichtlichen Beilegung der Beschwerde zurück. Der Verbraucher wird davon in Kenntnis gesetzt und die Beschwerde automatisch geschlossen. Das Verfahren ist nun beendet.

XI. Ich habe eine Beschwerde von einem Verbraucher erhalten: Wer entscheidet, welche Streitbeilegungsstelle die Beschwerde bearbeitet?

Entscheiden Sie sich für die Annahme der Beschwerde, erscheint durch Anklicken von „Ich schlage eine Streitbeilegungsstelle vor“ eine neue Seite. Dort werden Sie aufgefordert, den Fall aus Ihrer Sicht zu schildern und eine oder mehrere AS-Stellen zu empfehlen, die die Beschwerde bearbeiten können. Der Verbraucher kann daraufhin den Vorschlag annehmen oder ablehnen. Bei Ablehnung der Vorschläge müssen Sie weitere AS-Stellen vorschlagen, bis eine Einigung erzielt ist. Insgesamt haben Sie 30 Tage Zeit, sich mit einem Verbraucher zu einigen. Können Sie sich nicht innerhalb dieser Zeit auf eine AS-Stelle einigen, wird die Beschwerde geschlossen. Das Verfahren ist beendet. Hat der Verbraucher eine von Ihnen vorgeschlagene Streitbeilegungsstelle akzeptiert, wird die Beschwerde dieser AS-Stelle

zugeleitet.

XII. Ich habe mich über den Verbraucher beschwert: Wer entscheidet, welche Streitbelegungsstelle die Beschwerde bearbeitet?

Hat der Verbraucher die von Ihnen eingereichte Beschwerde akzeptiert, wird er eine oder mehrere AS-Stellen empfehlen, die die Beschwerde bearbeiten können. Sie können daraufhin den Vorschlag annehmen oder ablehnen. Sie können den Verbraucher auch um neue Vorschläge bitten. Insgesamt haben Sie 30 Tage Zeit, sich mit einem Verbraucher zu einigen. Können Sie sich nicht innerhalb dieser Zeit auf eine AS-Stelle einigen, wird die Beschwerde geschlossen. Das Verfahren ist beendet. Sobald Sie eine vom Verbraucher vorgeschlagene AS-Stelle akzeptieren, wird die Beschwerde dieser AS-Stelle zugeleitet.

Auch an dieser Stelle gilt jedoch das oben Gesagte: In Deutschland gibt es momentan lediglich zwei Schlichtungsstellen, die Beschwerden von Unternehmern gegen Verbraucher bearbeiten: Ombudsmann Private Kranken- und Pflegeversicherung und die Schlichtungsstelle der Rechtsanwaltschaft. Mangels zuständiger AS-Stellen für Probleme bei Online-Käufen wird der Verbraucher keine AS-Stellen empfehlen können. Die Beschwerde ist somit von vornherein zum Scheitern verurteilt (siehe dazu auch [hier](#)).

XIII. Welche Schlichtungsstellen sind in Deutschland für den E-Commerce zuständig?

Für allgemeine Verbraucherprobleme ist in Deutschland grundsätzlich die Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle des Zentrums für Schlichtung e. V. mit Sitz in Kehl zuständig. 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.

Nicht zuständig ist die Allgemeine Schlichtungsstelle bei

- Streitigkeiten aus Verträgen über nichtwirtschaftliche Dienstleistungen von allgemeinem Interesse,
- Streitigkeiten aus Verträgen über Gesundheitsdienstleistungen,
- Streitigkeiten aus Verträgen über Weiter- und Hochschulbildung durch staatliche Einrichtungen,
- arbeitsvertragliche Streitigkeiten,
- Streitigkeiten, für deren Beilegung Verbraucherschlichtungsstellen nach anderen Rechtsvorschriften als denen des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes anerkannt, beauftragt oder eingerichtet werden,
- Streitigkeiten zwischen Unternehmern, zwischen Verbrauchern oder zwischen einem Unternehmer und einem Verbraucher, sofern der Unternehmer der Antragsteller ist.

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

Neben der Allgemeinen Schlichtungsstelle sind auf der OS-Plattform [15 weitere AS-Stellen aufgeführt](#), die in besonderen Sektoren (Finanzdienstleistungen, Verkehrsdienstleistungen, Postdienste und elektronische Kommunikation) streitschlichtend tätig werden.

Der auf online geschlossene Verträge spezialisierte Online-Schlichter ist bislang noch nicht als Schlichtungsstelle anerkannt und wird daher auch nicht auf der OS-Plattform geführt. Seine Zuständigkeit ist nur gegeben, wenn der Verbraucher und/oder der Unternehmer aus Baden-Württemberg, Bayern, Berlin, Hessen, Rheinland-Pfalz oder Schleswig-Holstein kommen. Für die Schlichtung von Problemen im internationalen Online-Handel ist er daher nicht zuständig.

XIV. Was geschieht nach der Übermittlung der Beschwerde an die Streitbeilegungsstelle?

Die angerufene AS-Stelle verfügt über eine Frist von 3 Wochen, um Ihnen mitzuteilen, ob sie Ihre Beschwerde bearbeiten wird. Während dieser Zeit kann sie weitere Informationen oder Unterlagen von Ihnen anfordern. Erklärt sich die AS-Stelle für die Schlichtung für zuständig, hat sie 90 Tage Zeit, um zu einem Ergebnis zu kommen. Die AS-Stelle wird Sie in der Zeit möglicherweise über die OS-Plattform und Ihre E-Mail-Adresse um eine Besprechung bitten. Besprechungen können persönlich, online oder telefonisch stattfinden. Jede Aktualisierung Ihres Falls wird Ihnen von der OS-Plattform per E-Mail mitgeteilt. Das Ergebnis der Streitschlichtung wird Ihnen über die OS-Plattform mitgeteilt. Ihnen steht es jedoch frei, aktiv an dem Schlichtungsverfahren teilzunehmen. Das bedeutet: Bittet die Schlichtungsstelle Sie um eine Besprechung, Stellungnahme oder ähnliches, sind Sie nicht zur Auskunft verpflichtet.

XV. Kann ich die Alternative Streitbeilegung vorzeitig beenden?

Das kommt darauf an. Haben Sie sich freiwillig zur Teilnahme an der Alternativen Streitbeilegung verpflichtet (siehe oben IV. Wie kann ich mich zur Alternativen Streitbeilegung verpflichten?), dürfen Sie das Streitbeilegungsverfahren nicht vorzeitig beenden (vgl. dazu § 15 Abs. 2 VSBG und BT-Drs. 18/5089, S. 61 f.) Dies ergibt sich auch aus der Verfahrensordnung der grundsätzlich zuständigen Allgemeinen Schlichtungsstelle ([vgl. § 9 Nr. 2 Verfahrensordnung](#)). Wie bereits dargestellt, steht es Ihnen jedoch frei, aktiv an dem Schlichtungsverfahren teilzunehmen. Daraus folgt für das Schlichtungsverfahren: Bittet Sie die Schlichtungsstelle um eine Besprechung, Stellungnahme oder ähnliches, müssen Sie dieser Bitte nicht nachkommen. Sie sind nicht zur aktiven Teilnahme an der Streitschlichtung verpflichtet.

Haben Sie sich nicht freiwillig zu dem Verfahren der Alternativen Streitbeilegung verpflichtet, jedoch die Beschwerde eines Verbraucher angenommen, können Sie das Verfahren jederzeit vorzeitig beenden ([vgl. § 9 Nr. 2 Verfahrensordnung](#)).

XVI. Kann ich vor Beendigung des Verfahrens der Alternativen Streitbeilegung gegen den Verbraucher klagen?

Ja. Aus den FAQ der für allgemeine Verbraucherprobleme grundsätzlich zuständigen Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle ergibt sich, dass es den Parteien in jedem Stadium des Verfahrens freisteht, den Rechtsweg zu beschreiten. Nr. 17 der FAQ der Allgemeinen Schlichtungsstelle weist insoweit darauf hin: „Der Rechtsweg steht beiden Parteien in jedem Stadium des Verfahrens offen.“ (vgl. dazu auch § 5 Abs. 2 VSBG, BT.Drs. 18/5089, S. 54).

XVII. Die Beschwerde ist beendet – Was bedeutet das für Händler?

Die Beschwerde wird nicht weiter bearbeitet und wird in Ihrem Nutzerportal archiviert. Sie werden per E-Mail darüber unterrichtet. Sie können auf die Beschwerde noch bis zu 6 Monate nach der Schließung zugreifen. Danach wird sie aus Datenschutzgründen gelöscht.

XVIII. Ist das Ergebnis der Alternativen Streitbeilegung für Händler verbindlich?

Nach den FAQ der OS-Plattform hängt die Verbindlichkeit der Streitschlichtung von der Art der Streitbeilegungsstelle ab. Aus den FAQ der für allgemeine Verbraucherprobleme grundsätzlich zuständigen Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle ergibt sich, dass es den Parteien freisteht, den Schlichtungsvorschlag „des Streitmittlers anzunehmen oder nicht. Die Schlichtungsstelle kann keine Einhaltung der vereinbarten Lösung erzwingen, die Parteien haben für einen vollstreckbaren Titel selbst zu sorgen. Der Rechtsweg steht beiden Parteien in jedem Stadium des Verfahrens offen.“

Das bedeutet für Händler: Sie müssen das Ergebnis der Schlichtungsstelle nicht akzeptieren. Ihnen steht es frei, gegen den Verbraucher ein gerichtliches Verfahren einzuleiten.

XIX. Wo finde ich weitere Informationen über die Alternative Streitbeilegung?

Weitere Informationen über die Alternative Streitbeilegung finden Sie in den [FAQ der OS-Plattform](#). Sehr hilfreich ist zudem der von der OS-Plattform zur Verfügung gestellte Nutzerleitfaden, den Sie [hier](#) einsehen können.

Darüber hinaus informiert Sie das Team der IT-Recht Kanzlei selbstverständlich weiterhin über die Alternative Streitbeilegung.

Autor:

Dr. Bea Brünen

(freie jur. Mitarbeiterin der IT-Recht Kanzlei)