

von **Dr. Bea Brünen**

Alternative Streitbeilegung: Auch der stationäre Handel ist betroffen

Seit heute müssen neue Informationspflichten erfüllt werden. Rechtlicher Hintergrund dessen sind zwei Paragraphen des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes (VSBG), die heute in Kraft getreten sind. Doch nicht nur der Online-Handel wird dabei in die Pflicht genommen. Die neuen Hinweispflichten richten sich unter bestimmten Voraussetzungen auch an den stationären Handel. Welche das sind und was stationäre Händler künftig beachten müssen, erfahren Sie im Folgenden:

I. Online-Streitbeilegung (OS) und Alternative Streitbeilegung (AS): Ein Überblick

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.

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 VSBG am 3. Dezember 2015 nachgekommen. Darin ist zudem der genaue Vorgang der Alternativen Streitbeilegung geregelt.

II. OS und AS auch im stationären Handel

Es ist kein Geheimnis, dass rechtliche Streitigkeiten keine Besonderheit des Online-Handels sind. Auch im stationären Handel kann gestritten werden. Dies weiß auch der deutsche Gesetzgeber und richtet sich mit dem VSBG auch an den stationären Handel. Konkret basieren die neuen Pflichten auf §§ 36, 37 VSBG, die am 1. Februar 2017 in Kraft treten. Ab diesem Zeitpunkt müssen stationäre Händler die Hinweispflichten erfüllen.

Zu den Pflichten im Einzelnen:

1. Alle Unternehmer, die AGB verwenden

a. Aushängen von AGB in Geschäftsräumen genügt

§ 36 Abs. 1 Nr. 1 VSBG richtet sich an alle Unternehmer, die ihre Waren oder Dienstleistungen über eine Webseite vertreiben und/oder AGB verwenden. Ausgenommen von der Informationspflicht nach § 36 Abs. 1 Nr. 1 VSBG sind lediglich Kleinunternehmen mit weniger als 10 Mitarbeitern (vgl. § 36 Abs. 3 VSBG). Das bedeutet für den stationären Handel: Bereits das Verwenden von AGB genügt, um die Hinweispflichten nach § 36 Abs. 1 Nr. 1 VSBG auszulösen. Dafür reicht beispielsweise der Aushang von AGB in den Geschäftsräumen aus.

b. Hinweis auf Bereitschaft bzw. Pflicht zur Teilnahme an Alternativer Streitbeilegung

Unternehmer, die AGB verwenden, müssen auf ihre Bereitschaft bzw. Pflicht hinweisen, an Streitbeilegungsverfahren teilzunehmen. Sind Unternehmer grundsätzlich nicht bereit, an einem Streitbeilegungsverfahren teilzunehmen, müssen sie ihre künftigen Vertragspartner darüber ebenfalls informieren.

c. Klar, verständlich und leicht zugänglich

§ 36 Abs. 1 i. V. m. Abs. 2 Nr. 2 VSBG ordnet zudem an, dass die Information zusammen mit den AGB gegeben werden müssen. Der Hinweis muss klar und verständlich sein. § 36 Abs. 1 VSBG normiert darüber hinaus, 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. Es bietet sich an, den Hinweis in den AGB unter einem eigenen Gliederungspunkt und abgesetzt von den anderen AGB-Klauseln in die AGB aufzunehmen.

2. Alle Unternehmer, die sich zur Nutzung der Alternativen Streitbeilegung verpflichtet haben

a. Freiwillige Verpflichtung durch Mediationsabreden oder Satzung

§ 36 Abs. 1 Nr. 2 VSBG betrifft nur Unternehmer, die sich (freiwillig) zur Nutzung der Alternativen Streitbeilegung verpflichtet haben oder dazu verpflichtet sind. Auch der stationäre Handel kann von dieser Hinweispflicht betroffen sein. Zwar hat sich der deutsche Gesetzgeber 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), jedoch können sich stationäre Händler bspw. vertragsrechtlich aus Mediations- oder Schlichtungsabreden oder satzungsrechtlich aus Verbandszugehörigkeit zu einer Teilnahme an Schlichtungsverfahren verpflichten (vgl. dazu BT-Drs. 18/5089, S. 75).

b. Hinweis auf die zuständige AS-Stelle

Stationäre Händler, 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).

c. Klar, verständlich und leicht zugänglich

§ 36 Abs. 1 i. V. m. Abs. 2 Nr. 2 VSBG ordnet zudem an, dass die Information zusammen mit den AGB gegeben werden müssen. Der Hinweis muss klar und verständlich sein. § 36 Abs. 1 VSBG normiert darüber hinaus, 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 an dieser Stelle bietet es sich an, den Hinweis in den AGB unter einem eigenen Gliederungspunkt und abgesetzt von den anderen AGB-Klauseln in die AGB aufzunehmen.

3. Alle Unternehmer

a. Auch stationäre Händler betroffen, die keine AGB nutzen

Die Informationspflicht nach § 37 VSBG trifft nach ihrem Wortlaut grundsätzlich jeden Unternehmer, sprich auch jeden stationäre Händler. Dabei kommt es weder darauf an, ob der stationäre Händler zur Teilnahme an der Alternativen Streitbeilegung verpflichtet oder bereit ist noch ob er AGB benutzt. Auch eine Ausnahmeregelung für Kleinunternehmen enthält § 37 VSBG nicht. Die Informationspflicht besteht insbesondere auch für Unternehmer, die an Streitbeilegungsverfahren nicht teilnehmen (vgl. dazu BT-Drs. 18/5089 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, nicht durch Verhandlungen mit dem Verbraucher (Kunden), zum Beispiel im Rahmen eines unternehmenseigenen Kundenbeschwerdesystems, beilegen konnten. Dabei unterscheiden Wortlaut und Gesetzesbegründung nicht danach, ob die Auseinandersetzung ausschließlich telefonisch, persönlich oder auf andere Art und Weise geführt wird. Lediglich Art. 13 Abs. 3 der Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten (2013/11/EU), der durch § 37 VSBG ins deutsche Recht umgesetzt wird, spricht dafür, dass die Pflicht nur bestehen soll, wenn der Verbraucher eine schriftliche Beschwerde eingereicht hat. Art. 13 Abs. 3 der Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten (2013/11/EU) macht die Hinweispflicht vom direkten „Einreichen einer Beschwerde durch den Verbraucher beim Unternehmer“ abhängig. Dies spricht dafür, dass die Hinweispflicht nur durch eine schriftliche Auseinandersetzung ausgelöst wird. Sicher ist dies jedoch keinesfalls.

Für stationäre Händler folgt daraus: Sobald sie eine Streitigkeit mit einem Verbraucher nicht beilegen können, wird die Informationspflicht nach § 37 VSBG ausgelöst. Dabei ist es nach dem Wortlaut und der Gesetzesbegründung unerheblich, wie die Streitigkeit bislang ausgetragen wurde. Selbst bei persönlichen Verhandlungen zwischen Verbraucher und Händler wird die Hinweispflicht nach dem Wortlaut des Gesetzes ausgelöst.

b. Hinweis auf die zuständige AS-Stelle

Stationäre Händler 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. Auch Händler, 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. In „Textform“

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. Dies führt zu der paradoxen Situation, dass der Händler und der Verbraucher persönlich in den Geschäftsräumen über eine bestimmte Streitigkeit verhandeln, diese nicht lösen können und der Händler im Anschluss daran verpflichtet ist, den Verbraucher in Textform über die zuständige AS-Stelle zu unterrichten. Es bleibt abzuwarten, ob die Rechtsprechung diese Pflicht streng dem Wortlaut nach auslegt, oder eine restriktive Betrachtung dergestalt vornimmt, dass Händler in dieser Fallgestaltung von einer Hinweispflicht befreit sind. Die IT-Recht Kanzlei hält Sie diesbezüglich selbstverständlich auf dem Laufenden.

III. Link auf OS-Plattform nur für Online-Händler

Die unmittelbar aus der ODR-VO folgenden Pflichten gelten ausschließlich für Online-Händler. Der stationäre Handel ist davon nicht betroffen.

So richtet sich die Pflicht nach Art. 14 Abs. 1 ODR-VO einen leicht zugänglichen Link zur OS-Plattform auf der Website einzustellen ausschließlich an „in der Union niedergelassene Unternehmer, die Online-Kaufverträge oder Online-Dienstleistungsverträge eingehen und in der Union niedergelassene Online-Marktplätze stellen.“ Auch Art. 14 Abs. 2 ODR-VO betrifft lediglich Online-Händler. Art. 14 Abs. 2 ODR-VO verpflichtet „in der Union niedergelassene Unternehmer, die Online-Kaufverträge oder Online-Dienstverträge eingehen und sich verpflichtet haben oder verpflichtet sind, eine oder mehrere AS-Stellen für die Beilegung von Streitigkeiten mit Verbrauchern zu nutzen,“ über die Existenz der OS-Plattform und die Möglichkeit, diese für die Beilegung ihrer Streitigkeiten zu informieren.

IV. Fazit

Auch der stationäre Handel ist von den Hinweispflichten des VSBG betroffen:

- Jeder stationäre Händler, der eine Streitigkeit mit einem Verbraucher nicht durch Verhandlungen beilegen kann, muss ab dem 1. Februar 2017 in Textform über die zuständige AS-Stelle und seine Pflicht bzw. Bereitschaft zur Teilnahme an der Alternativen Streitbeilegung informieren. Dabei ist es unerheblich wie die Verhandlungen im Vorhinein geführt wurden. Zwar spricht die Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten (2013/11/EU) für eine Auslegung des § 37 VSBG dergestalt, dass der Verbraucher eine schriftliche Beschwerde eingereicht haben muss. Sicher ist diese Auslegung jedoch keinesfalls.

- Stationäre Händler, die sich zur Teilnahme an der Alternativen Streitbeilegung verpflichtet haben, oder gesetzlich dazu verpflichtet sind, müssen ab dem 1. Februar 2017 auf ihre Verpflichtung hinweisen, an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen und auf die zuständige AS-Stelle hinweisen (Anschrift und Webseite der Verbraucherschlichtungsstelle). Der Hinweis muss dabei klar und deutlich und zusammen mit den AGB erfolgen.
- Stationäre Händler, die AGB verwenden, müssen ab dem 1. Februar 2017 auf ihre Bereitschaft bzw. Pflicht hinweisen, an Streitbeilegungsverfahren teilzunehmen. Sind sie grundsätzlich nicht bereit, an einem Streitbeilegungsverfahren teilzunehmen, müssen sie ihre künftigen Vertragspartner darüber ebenfalls informieren. Auch an dieser Stelle muss der Hinweis klar und deutlich und zusammen mit den AGB erfolgen.

Autor:

Dr. Bea Brünen

(freie jur. Mitarbeiterin der IT-Recht Kanzlei)