

von Rechtsanwalt **Max-Lion Keller**, LL.M. (IT-Recht)

# Informationspflichten des Online-Händlers mit Sitz in Deutschland zur Streitschlichtung bei grenzüberschreitenden Streitigkeiten

Die IT-Recht Kanzlei hat in letzter Zeit ausführlich über die [neuen Informationspflichten des Onlinehändlers zur alternativen Streitbeilegung informiert](#). Dies betrifft die Informationspflichten sowohl vor (!) und nach (!) Entstehen einer Streitigkeit. Welchen Informationspflichten aber ist der Online-Händler mit Sitz in Deutschland unterworfen, wenn er Waren oder Dienstleistungen an Verbraucher in anderen EU-Staaten vertreibt? Gelten dann auch die einschlägigen Vorschriften der §§ 36, 37 des deutschen Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes? Wenn Sie mehr dazu wissen wollen, dann lesen Sie den folgenden Beitrag.

## 1. Informationspflichten zur Streitschlichtung vor (!) Entstehen einer grenzüberschreitenden Streitigkeit mit Verbrauchern in einem anderen EU-Staat

### Was sagt das Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG)?

§ 36 VSBG besagt, dass der Online-Händler den Verbraucher zu informieren hat, ob er an einer alternativen Streitbeilegung vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilnimmt oder nicht. Die alternative Streitbeilegung ist für den Online-Händler freiwillig. Darum muss der Online-Händler den Verbraucher auch nur dann über die für ihn zuständige Streitschlichtungsstelle informieren, wenn er dazu verpflichtet ist.

### Gilt diese Vorschrift auch für den Online-Händler mit Sitz in Deutschland, der Waren und Dienstleistung an Verbraucher in einem anderen EU-Staat vertreibt?

Im Ergebnis: Ja

Dazu sagt das VSBG zwar selber nichts aus. Das VSBG ist allerdings ein Umsetzungsgesetz, das die Richtlinie 2013/11/EU über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten in deutsches Recht umsetzt. Daher kann diese Richtlinie für die Frage der Informationspflichten des Onlinehändlers bei grenzüberschreitenden Streitigkeiten herangezogen werden. Die Richtlinie bezieht sich ausdrücklich auch auf grenzüberschreitende Streitigkeiten (Art. 2 Abs. 1). Der hier einschlägige Artikel 13 Abs. 1 Richtlinie verpflichtet den Online-Händler, Verbraucher darüber zu informieren, ob er an einer alternativen Streitbeilegung teilnimmt oder nicht und dies unabhängig davon, in welchem EU-

Mitgliedstaat der Verbraucher seinen Wohnsitz hat.

“

Art. 13 Abs. 1 Richtlinie

(1) Die Mitgliedstaaten sorgen dafür, dass in ihrem Hoheitsgebiet niedergelassene Unternehmer die Verbraucher über die AS-Stelle oder AS-Stellen in Kenntnis setzen, von der/denen diese Unternehmer erfasst werden, sofern diese Unternehmer sich verpflichten oder verpflichtet sind, diese Stellen zur Beilegung von Streitigkeiten mit Verbrauchern einzuschalten. Zu dieser Information gehört die Website-Adresse der betreffenden AS-Stelle oder AS-Stellen.

Art. 2 Abs. 1 Richtlinie

Diese Richtlinie gilt für Verfahren zur außergerichtlichen Beilegung von inländischen und grenzübergreifenden Streitigkeiten über vertragliche Verpflichtungen aus Kaufverträgen oder Dienstleistungsverträgen zwischen einem in der Union niedergelassenen Unternehmer und einem in der Union wohnhaften Verbraucher durch Einschalten einer AS-Stelle, die eine Lösung vorschlägt oder auferlegt oder die Parteien mit dem Ziel zusammenbringt, sie zu einer gütlichen Einigung zu veranlassen.

”

Der Wortlaut der deutschen Sprachfassung des Artikels Abs. 1 deckt sich mit dem Wortlaut der englischen Sprachfassung dieses Artikels. Dies bestätigt die Auffassung, dass Art. 13 Abs.1 Richtlinie unabhängig davon gilt, ob der Verbraucher im gleichen EU-Staat ansässig ist wie der Onlinehändler.

“

*1. Member States shall ensure that traders established on their territories inform consumers about the ADR entity or ADR entities by which those traders are covered, when those traders commit to or are obliged to use those entities to resolve disputes with consumers. That information shall include the website address of the relevant ADR entity or ADR entities.*

”

### **Zwischenergebnis:**

Der Online-Händler mit Sitz in Deutschland, der Waren und Dienstleistungen an Verbraucher in anderen EU-Staaten vertreibt, ist grundsätzlich nur den allgemeinen Informationspflichten zur Streitbeilegung unterworfen wie in § 36 VSBG niedergelegt.

#### Aber Achtung: **Ausnahme Frankreich**

Es ist den EU-Mitgliedstaaten bei Umsetzung der Richtlinie zur alternativen Streitbeilegung in nationales Recht unbenommen, den Online-Händler zur Teilnahme an einer alternativen Streitbeilegung zu verpflichten und ihn dann auch zu verpflichten, die für ihn zuständige Stelle zur alternativen Streitbeilegung (AS-Stelle) zu benennen, wie sich aus Erwägungsgrund 49 der Richtlinie ergibt. Soweit ersichtlich, hat zumindest von den großen EU-Mitgliedstaaten (Großbritannien, Italien, Spanien und auch Österreich und die Niederlande) nur Frankreich die Teilnahme an einer alternativen Streitbeilegung verpflichtend gestaltet. Die IT-Recht Kanzlei hat die besonderen Informationspflichten des Online-Händlers gegenüber Verbrauchern in Frankreich in einem [gesonderten Beitrag erläutert](#).

#### **Empfehlung der IT-Recht Kanzlei:**

Wenn Sie als in Deutschland niedergelassener Online-Händler Waren und Dienstleistungen an Verbraucher in einem anderen EU-Staat vertreiben, so können Sie sich hinsichtlich der alternativen Streitbeilegung grundsätzlich an den Standard der deutschen Vorschriften halten. Wie von der IT-Recht Kanzlei empfohlen, sollten Sie sich zurzeit nicht zu einem alternativen Streitverfahren verpflichten. Es genügt dann als Pflichtinformation in Ihren AGB und auf Ihrer Webseite die Auskunft, dass Sie zu einem alternativen Streitverfahren weder verpflichtet noch bereit sind. Die IT-Recht Kanzlei hat dies bei [ihren Rechtstexten für ihre Mandanten](#) berücksichtigt

Etwas anderes gilt für den Vertrieb von Waren und Dienstleistungen an Verbraucher in Frankreich. Die IT-Recht Kanzlei hat dies bei ihren [Rechtstexten für Frankreich](#) berücksichtigt.

## 2. Informationspflichten zur Streitschlichtung nach (!) Entstehen einer grenzüberschreitenden Streitigkeit mit Verbrauchern in einem anderen EU-Staat

### Was sagt das VSBG?

§ 37 VSBG besagt, dass der Online-Händler den Verbraucher auf eine für ihn zuständige Verbraucherschlichtungsstelle hinweisen muss, wenn die Streitigkeit über einen B2C-Vertrag durch den Online-Händler und den Verbraucher nicht beigelegt werden konnte.

### Gilt § 37 VSBG auch für grenzüberschreitende Streitigkeiten?

Im Ergebnis: Nein

Wie bei dem oben abgehandelten Thema der allgemeinen Informationspflichten vor Entstehen einer grenzüberschreitenden Streitigkeit kann zur Klärung dieser Frage die Richtlinie zur alternativen Streitbeilegung herangezogen werden. Leider ist aber die deutsche Sprachfassung des einschlägigen Artikels 13 Abs. 3 Richtlinie nicht eindeutig. Es bleibt unklar, ob Art. 13 Abs. 3 Richtlinie nur für den Fall gilt, dass Onlinehändler und Verbraucher sind im gleichen EU-Staat ansässig sind oder ob Art. 13 Abs. 3

Richtlinie auch für den Fall gilt, dass der Verbraucher in einem anderen EU-Staat als der Online-Händler ansässig ist.

“

*(3) Die Mitgliedstaaten sorgen dafür, dass in den Fällen, in denen eine Streitigkeit zwischen einem Verbraucher und einem in ihrem Hoheitsgebiet niedergelassenen Unternehmer im Anschluss an das direkte Einreichen einer Beschwerde durch den Verbraucher beim Unternehmer nicht beigelegt werden konnte, der Unternehmer dem Verbraucher die Informationen gemäß Absatz 1 bereitstellt und dabei angibt, ob er die einschlägigen AS-Stellen zur Beilegung der Streitigkeit nutzen wird. Diese Informationen werden auf Papier oder einem anderen dauerhaften Datenträger bereitgestellt.*

”

Aus der englischen Sprachfassung der Richtlinie ergibt sich jedoch eindeutig, dass Art. 13 Abs. 3 sich nur auf die Fallkonstellation bezieht, dass Online-Händler und Verbraucher im gleichen EU-Staat ansässig sind.

“

*3. Member States shall ensure that, in cases where a dispute between a consumer and a trader established in their territory could not be settled further to a complaint submitted directly by the consumer to the trader, the trader provides the consumer with the information referred to in paragraph 1, specifying whether he will make use of the relevant ADR entities to settle the dispute. That information shall be provided on paper or on another durable medium.*

”

Zwischenergebnis: § 37 VSBG ist nicht auf den Online-Händler mit Sitz in Deutschland anwendbar, der Waren und Dienstleistungen an einen Verbraucher in einem anderen EU-Staat vertreibt.

## Welche Vorschriften gelten für den Online-Händler nach Entstehen von grenzüberschreitenden Streitigkeiten mit Verbrauchern?

In diesen Fällen sind § 40 VSBG und Art. 14 Richtlinie einschlägig. Der Onlinehändler hat nach Entstehen einer grenzüberschreitenden Streitigkeit keinerlei Informationspflichten im Hinblick auf die Streitschlichtung gegenüber dem Verbraucher in einem anderen EU-Staat. Die Mitgliedstaaten selber sind hier gehalten, dem Verbraucher bei grenzüberschreitenden Streitigkeiten zu helfen, die für ihn zuständige Verbraucherschlichtungsstelle zu finden.

“

Artikel 14 Richtlinie

Unterstützung für Verbraucher

(1) Die Mitgliedstaaten sorgen dafür, dass die Verbraucher bei Streitigkeiten, die sich aus grenzübergreifenden Kauf- und Dienstleistungsverträgen ergeben, Unterstützung erhalten können, um in einem anderen Mitgliedstaat die AS-Stelle zu finden, die für ihre grenzübergreifende Streitigkeit zuständig ist. (2) Die Mitgliedstaaten übertragen die Zuständigkeit für die in Absatz 1 genannte Aufgabe ihren Zentren des Europäischen Netzes der Verbraucherzentren, Verbraucherverbänden oder jeder anderen Einrichtung.

Art. 14 Abs. 3 ist durch § 40 VSBG in deutsches Recht umgesetzt worden.

§ 40

(1) Das Bundesamt für Justiz

1. unterstützt Verbraucher bei der Ermittlung der zuständigen Streitbeilegungsstelle in einem anderen Mitgliedstaat der Europäischen Union oder in einem sonstigen Vertragsstaat des Abkommens über den Europäischen Wirtschaftsraum,
2. erfüllt die Aufgaben der Kontaktstelle für die Europäische Plattform zur Online-Streitbeilegung nach Artikel 7 Absatz 2 der Verordnung (EU) Nr. 524/2013.

”

## An welche Stelle soll sich der in einem anderen EU-Staat ansässige Verbraucher bei Streitigkeiten mit einem in Deutschland ansässigen Online-Händler wenden?

Das Bundesministerium für Justiz und für Verbraucherschutz schreibt auf hierzu [auf seiner Webseite Folgendes](#):

“

*Bei grenzüberschreitenden Streitigkeiten bietet die nationale Kontaktstelle – das Europäische Verbraucherzentrum [www.evz.de](http://www.evz.de) – Rat und Hilfe.*

”

### **Einschätzung der IT-Recht Kanzlei:**

In der Regel wird sich der Onlinehändler mit Sitz in Deutschland mit seinem Kunden in einem anderen EU-Staat um die einverständliche Lösung einer Beschwerde bemühen. Wenn ein solcher Streit zwischen Onlinehändler und Kunden in einem anderen EU-Staat nicht gütlich geregelt werden kann, hat der Onlinehändler mit Sitz in Deutschland im Hinblick auf die Streitschlichtung keinerlei weitere Informationspflichten gegenüber seinem Kunden.

Es ist dann Sache des Kunden, sich an das Europäische Verbraucherzentrum zu wenden oder gegen den in Deutschland ansässigen Onlinehändler zu klagen.

Autor:

**RA Max-Lion Keller, LL.M. (IT-Recht)**

Rechtsanwalt