

von Rechtsanwalt **Felix Barth**

## Freiwillig bereit heißt nicht verpflichtet: OLG Celle zur Ausnahme der Hinweispflicht auf Verbraucherschlichtung

Es war DER Aufreger Anfang 2017: Die Hinweispflicht auf die Online-Streitschlichtung. Jetzt gab es ein Urteil in diesem Zusammenhang: Das OLG Celle (Urteil vom 24.07.2018, 13 U 158/17) hat dabei entschieden, dass derjenige, der sich zur Teilnahme an der Verbraucherschlichtung lediglich "bereit erklärt", jedoch nicht "verpflichtet", nicht auf die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle hinweisen muss.

### Bereiterklären ist nicht Verpflichten

Die Beklagte verwendete in ihren AGB folgende Regelung zur Streitschlichtung:

“

*"Die EU hat ein Online Portal eingerichtet, um unzufriedenen Kunden zu helfen. Bei Beschwerden über Waren und Dienstleistungen, die Sie bei uns im Internet gekauft haben, können Sie unter folgender Adresse <http://...> eine neutrale Streitbeilegungsstelle finden, um zu einer außergerichtlichen Lösung zu gelangen. Bitte beachten Sie, für einige Branchen und in einigen Ländern gibt es derzeit (Stand 01.02.2017) keine Streitbeilegungsstellen. Deshalb können Sie als Verbraucher dieses Portal möglicherweise nicht zur Beilegung von Streitigkeiten mit uns in diesen Ländern nutzen. Weitere Informationen finden Sie im Online Portal der EU. Zur Teilnahme an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle sind wir nicht verpflichtet. Dennoch sind wir zur Teilnahme an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle grundsätzlich bereit. Für weitere Fragen wenden Sie sich bitte an ..."*

”

Dabei fehlten Informationen, weder in den AGB noch sonst auf der Website, an welche Verbraucherschlichtungsstelle sich die Verbraucher wenden können. Insbesondere fehlen Informationen zur Anschrift und Webseite der zuständigen Verbraucherschlichtungsstelle.

Das war der Klägerin, dem Dachverband der Verbraucherzentralen, zu wenig – sie berief sich auf die die Anforderungen der nachfolgenden gesetzlichen Regelung des § 36 VSBG:

“

*"(1) Ein Unternehmer, der eine Webseite unterhält oder Allgemeine Geschäftsbedingungen verwendet, hat den Verbraucher leicht zugänglich, klar und verständlich*  
*1. in Kenntnis zu setzen davon, inwieweit er bereit ist oder verpflichtet ist, an Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen, und*  
*2. auf die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle hinzuweisen, wenn sich der Unternehmer zur Teilnahme an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle verpflichtet hat oder wenn er auf Grund von Rechtsvorschriften zur Teilnahme verpflichtet ist; der Hinweis muss Angaben zu Anschrift und Webseite der Verbraucherschlichtungsstelle sowie eine Erklärung des Unternehmers, an einem Streitbeilegungsverfahren vor dieser Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen, enthalten."*

”

Hier sei in Nr. 2 eben eine Hinweispflicht enthalten, gegen die verstoßen wurde.

## Kein Hinweis ohne Verpflichtung

Das Gericht sah das, genau wie die Vorinstanz (LG Hannover) ein bisschen anders:

“

*"Voraussetzung für die vom Kläger behauptete Pflicht der Beklagten, Angaben zur Anschrift und Webseite der zuständigen Verbraucherschlichtungsstelle zu machen, ist also nach § 36 Abs. 1 Nr. 2 VSBG, dass die Beklagte entweder „auf Grund von Rechtsvorschriften zur Teilnahme verpflichtet ist“ - was hier unstreitig nicht der Fall ist - oder dass sie sich „zur Teilnahme an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle verpflichtet hat."*

”

Eine solche Verpflichtung ist die Beklagte aber nicht eingegangen - denn indem sie in den AGB wie folgt formulierte, ergibt sich gerade ausdrücklich keine solche Verpflichtung:

*"Zur Teilnahme an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle sind wir nicht verpflichtet. Dennoch sind wir zur Teilnahme an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle grundsätzlich bereit"*

Das Gericht stellt zur Unterscheidung von dem bloßen **Bereiterklären** und dem **Verpflichten** klar:

“

*"Aus § 36 Abs. 1 Nr. 1 VSBG ergibt sich, dass die Übernahme einer solchen Verpflichtung zu unterscheiden ist von der bloßen Erklärung, ob und wenn ja inwieweit der Unternehmer zur Teilnahme an einem Schlichtungsverfahren (freiwillig, d.h. ohne Verpflichtung) „bereit“ ist. Das Gesetz differenziert also zwischen der - auch vertraglich übernommenen - Verpflichtung des Unternehmers, die weitergehende Informationspflichten zur Folge hat, und der bloßen Erklärung der Bereitschaft, die in § 36 Abs. 1 Nr. 2 VSBG keine Erwähnung findet."*

”

Also: Die erweiterte allgemeine Informationspflicht nach § 36 Abs. 1 Nr. 2 VSBG gilt nur für Webseiten-Betreiber und Verwender von Allgemeinen Geschäftsbedingungen, die sich zur Teilnahme an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle verpflichtet haben oder gesetzlich zur Teilnahme verpflichtet sind. Das bedeutet, dass anders als bei der allgemeinen Informationspflicht nach § 36 Abs. 1 Nr. 1 SGB V, nicht alle Shop-Betreiber betroffen sind.

Mehr Informationen zu den Anforderungen dieser Streitbeilegung finden Sie in diesem [Beitrag](#).

## Fazit

Nur Shop-Betreiber, die der erweiterten Informationspflicht nach § 36 Abs. 1 Nr. 2 VSBG unterliegen, sprich solche, die sich zur Teilnahme an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle verpflichtet haben oder gesetzlich zur Teilnahme verpflichtet sind, müssen auf ihre Verpflichtung hinweisen, an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen und auf die zuständige AS-Stelle hinweisen (Anschrift und Webseite der Verbraucherschlichtungsstelle). Wäre sich dazu nur bereit erklärt, den trifft diese Pflicht gerade nicht.

**Autor:**

**RA Felix Barth**

Rechtsanwalt und Fachanwalt für gewerblichen Rechtsschutz / Partnermanagement