

von Rechtsanwalt **Phil Salewski**

## Achtung: Inhaber von Facebook-Seiten müssen Link auf OS-Plattform abändern!

Facebook-Seiteninhaber aufgepasst: der im Facebook-Seitenimpressum hinterlegte Link zur EU-Online-Streitschlichtung in der Form "https://ec.europa.eu/consumers/odr" leitet aktuell teilweise nur auf eine Fehlermeldung und nicht mehr auf die OS-Plattform weiter. Folgende Fehlermeldung wird teilweise angezeigt:

The web site you are accessing has experienced an unexpected error.  
Please contact the website administrator.



The following information is meant for the website developer for debugging purposes.

Error Occurred While Processing Request

Element EVENT is undefined in URL.

Resources:

- Enable Robust Exception Information to provide greater detail about the source of errors. In the Administrator, click Debugging & Logging > Debug Output Settings, and select the Robust Exception Information option.
- Check the [ColdFusion documentation](#) to verify that you are using the correct syntax.
- Search the [Knowledge Base](#) to find a solution to your problem.

Browser Mozilla/5.0 (Windows NT 10.0; Win64; x64) AppleWebKit/537.36 (KHTML, like Gecko) Chrome/72.0.3626.119 Safari/537.36

Remote Address 10.226.49.163

Referrer https://www.facebook.com/

Date/Time 28-Feb-19 10:16 PM

Grund hierfür ist, dass Facebook plattformintern hinterlegten Links eine individuelle URL-Kennung beifügt, welche von den Servern der EU-OS-Plattform scheinbar nicht immer korrekt zugeordnet werden kann. Nach derzeitigem Kenntnisstand hängt dies maßgeblich vom verwendeten Endgerät und Browser ab.

So kommt es, dass der oben genannte Link ("https://ec.europa.eu/consumers/odr") nicht mehr bei allen Browsern und Endgeräten auf die OS-Plattform führt. Dass es bei ausprobierenden Händlern im Einzelfall funktioniert, heißt nicht, dass es jedem Aufrufer mit anderem Browser oder Gerät ebenso ergeht.

Art. 14 Abs. 1 der zugrundeliegenden ODR-Verordnung Nr. 524/2013 schreibt aber vor, dass der Link

immer (d.h. von allen Browsern und Endgeräten aus) leicht zugänglich und anklickbar auf die OS-Plattform verweisen muss. Dies kann aufgrund des EU-Serverfehlers für die Verwendung des bisherigen Links in der Form "https://ec.europa.eu/consumers/odr" auf Facebook derzeit nicht mehr garantiert werden. Facebook-Seiteninhaber sind deshalb gehalten, die Verlinkung auf die OS-Plattform auf ihren Facebook-Seiten umgehend anzupassen.

Folgender alternativer Link, der keine Weiterleitungsprobleme bereitet, ist dafür im Seitenimpressum auf Facebook zu verwenden:

<https://ec.europa.eu/odr>

Wegzulassen ist also der URL-Abschnitt "/consumers/".

Empfohlen wird daher allen Facebook-Seitenbetreibern, aktuell allein den OS-Plattform-Link in der Form <https://ec.europa.eu/odr> zu verwenden (und nicht mehr "https://ec.europa.eu/consumers/odr")

Mandanten, die den [kostenlosen Facebook-Hosting-Service](#) unserer Kanzlei nutzen, brauchen nichts weiter zu veranlassen. Der Link wurde bereits automatisiert auf den neuesten Stand gebracht.

Über aktuelle Entwicklungen zur Aufrufbarkeit der OS-Plattform wird die IT-Recht Kanzlei frühzeitig berichten.

Autor:

**RA Phil Salewski**

Rechtsanwalt