Verbraucherschlichtung: Neue Infopflichten seit Samstag!

Ein Jahreswechsel bringt immer wieder Rechtsänderungen mit sich – so auch der Wechsel von 2015 auf 2016. Seit **Samstag, 9. Januar 2016** gilt eine neue EU-Verordnung. Händler müssen seit diesem Tag einen Link auf eine Plattform nennen, auf der eine Online-Streitschlichtung möglich gemacht werden soll.

Update 7.1.2016: Die EU-Kommission hat jetzt den Link bekannt gegeben.

Update 8.1.2016: So wird die Plattform funktionieren.

Seit 9. Januar 2016 gilt die Verordnung (EU) Nr. 524/2013 über die Online-Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten (kurz: ODR-Verordnung). Diese Verordnung steht zwar in Zusammenhang mit dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz, welches im Dezember vom Deutschen Bundestag verabschiedet wurde, die Verordnung gilt aber unabhängig davon und normiert eigene Informationspflichten.

Wie lautet die neue Informationspflicht?

Das wichtigste vorweg: Online-Händler müssen seit Samstag (9. Januar 2016) diesen Link http://ec.europa.eu/consumers/odr/ leicht zugänglich auf ihren Websites einstellen.

Erstellen Sie sich jetzt kostenlos Ihr Impressum, welches den neuen Link bereits enthält, für den eigenen Online-Shop, eBay- oder amazon-Angebot mit dem Trusted Shops Rechtstexter.

Wo soll die Infopflicht erfüllt werden?

Die Verordnung schreibt lediglich vor, dass der Link leicht zugänglich sein muss. Das wäre beispielsweise erfüllt, wenn der Link ins Impressum aufgenommen wird. Möglich wäre auch die Aufnahme innerhalb der AGB, dann müssen diese aber auch die ganze Zeit im Shop abrufbar sein.

Sind die AGB dagegen ausschließlich auf der letzten Bestellseite verlinkt, wäre die Voraussetzung “leicht zugänglich” nicht erfüllt.

Welche Online-Händler sind betroffen?

Alle Online-Händler, die ihre Waren oder Dienstleistungen (auch) an Verbraucher verkaufen, müssen die neuen Pflichten erfüllen.

Reine B2B-Händler dagegen nicht.

Ob der einzelne Händler, der seine Waren über eine Plattform bzw. einen Marktplatz verkauft, ebenfalls verpflichtet ist, die Informationspflichten zu erfüllen, ist derzeit noch ungeklärt. Die EU-Verordnung ist in diesem Punkt nicht eindeutig.

Man kann durchaus argumentieren, dass es reicht, dass die Plattform den Link nennt. Darauf sollten

sich Händler aber nicht verlassen und den Link auch selbst mit aufnehmen. Bei amazon besteht das Problem, dass die Aufnahme von Links nicht möglich ist.

Hier sollte wenigstens der Textlink aufgenommen werden, den der Verbraucher dann per Copy-Paste öffnen muss. Bei eBay kann der Link in die “Rechtlichen Informationen des Verkäufers” mit aufgenommen werden oder alternativ auch in jede Produktbeschreibung. Noch lässt eBay auch keine Verlinkungen in den “Rechtlichen Informationen des Verkäufers” zu, daran soll aber wohl gearbeitet werden.

Sie wollen keine Updates zu Ihren Rechtstexten mehr verpassen? Dann buchen Sie jetzt unseren Trusted Shops Abmahnschutz.

Rakuten-Händler müssen sich um gar nichts kümmern, die AGB der Händler werden automatisch angepasst, sodass die Infopflicht erfüllt wird.

Welchen Sinn hat die ODR-Verordnung?

Nach den Erwägungsgründen (EG) der ODR-Verordnung soll Verbrauchern Vertrauen beim Online-Einkauf – insbesondere beim grenzüberschreitenden – vermittelt werden. Der Verbraucherschutz solle gestärkt werden.

> *“Die Verfügbarkeit einer zuverlässigen und effizienten Online-Streitbeilegung (im Folgenden “OS”) könnte einen großen Beitrag zur Verwirklichung dieses Ziels leisten.”*

Die Möglichkeiten der Online-Streitbeilegung, so heißt es weiter, soll eine einfache, effiziente, schnelle und kostengünstige außergerichtliche Lösung für Streitigkeiten darstellen. Allerdings gibt es derzeit noch keinen solchen Mechanismus, der es erlaubt, Streitigkeiten aus Online-Geschäften auch online beizulegen.

Schaffung einer OS-Plattform

Wichtigster Regelungsgegenstand der ODR-Verordnung: Die EU-Kommission wird verpflichtet, eine OS-Plattform zu schaffen. Das soll eine Plattform sein, auf der die Online-Streitbeilegung stattfinden soll.

Sie soll sowohl für Streitigkeiten zugänglich sein, bei denen ein Verbraucher gegen einen Online-Händler als auch bei Streitigkeiten, bei denen ein Online-Händler gegen einen Verbraucher vorgehen will.

Die Verordnung gilt dabei nicht nur für grenzüberschreitende Sachverhalte, sondern auch für innerdeutsche.

Nicht erfasst werden Offline-Verträge oder Streitigkeiten zwischen zwei Unternehmen.

Aus EG 18 ODR-Verordnung:

> *“Die OS-Plattform sollte eine interaktive Website sein, die eine zentrale Anlaufstelle für Verbraucher und Unternehmer darstellt, die aus Online-Rechtsgeschäften entstandene Streitigkeiten außergerichtlich beilegen möchten.*
>
> *Die OS-Plattform sollte allgemeine Informationen über die außergerichtliche Beilegung von aus Online-Kaufverträgen und Online-Dienstleistungsverträgen erwachsenden vertraglichen Streitigkeiten zwischen Verbrauchern und Unternehmern enthalten.*
>
> *Verbraucher und Unternehmer sollten die Möglichkeit haben, auf dieser Plattform durch Ausfüllen eines in allen Amtssprachen der Organe der Union verfügbaren Online-Formulars Beschwerden einzureichen und einschlägige Unterlagen beizufügen.*
>
> *Die Beschwerden sollten dann über die Plattform an die für die betreffende Streitigkeit zuständige AS-Stelle [Stelle für alternative Streitbeilegung – Anm. d. Red.] weitergeleitet*

> *werden. Die OS-Plattform sollte ein kostenloses elektronisches Fallbearbeitungsinstrument bereitstellen, das es den AS-Stellen ermöglicht, das Streitbeilegungsverfahren mit den Parteien über die OS-Plattform abzuwickeln."*

Test der Plattform

Inhaltlich wird also zunächst die EU-Kommission verpflichtet, eine solche Plattform aufzubauen. Diese wurde gem. Art. 6 Abs. 1 ODR-Verordnung bis zum 9. Januar 2015 getestet.

Informationspflicht für Online-Händler

Die Verordnung ist zwar ganz vordergründig an die Kommission adressiert. Die Informationspflicht für alle Online-Händler kommt aus Art. 14 Abs. 1 ODR-Verordnung.

Art. 14 Abs. 1 ODR-Verordnung schreibt vor:

> *"In der Union niedergelassene Unternehmer, die Online- Kaufverträge oder Online-Dienstleistungsverträge eingehen, und in der Union niedergelassene Online-Marktplätze stellen auf ihren Websites einen Link zur OS-Plattform ein. Dieser Link muss für Verbraucher leicht zugänglich sein. In der Union niedergelassene Unternehmer, die Online-Kaufverträge oder Online- Dienstleistungsverträge eingehen, geben zudem ihre E-Mail- Adressen an."*

Auch Art. 14 Abs. 2 ODR-Verordnung normiert eine weitergehende Informationspflicht. Allerdings gilt diese nur für Online-Händler, die sich verpflichtet haben (oder verpflichtet sind), eine sogenannte AS-Stelle zur außergerichtlichen Beilegung von Streitigkeiten zu nutzen.

Solche AS-Stellen kann es aber erst geben, wenn in Deutschland das Verbraucherstreitbeilegungsgesetz in Kraft getreten ist. Für deutsche Händler ist daher Art. 14 Abs. 2 ODR-Verordnung noch nicht von Bedeutung.

Plattform ist noch nicht erreichbar

Die Kommission informiert darüber, dass die Plattform erst ab 15. Februar 2016 zur Verfügung stehen wird.

Auch wenn die Plattform noch nicht existiert, müssen Händler – das schreibt die ODR-Verordnung eindeutig vor – dennoch über den Link ab 9. Januar informieren.

Ob ein Verstoß dieser Informationspflicht aber ein Wettbewerbsverstoß darstellt, solange die Plattform noch nicht einmal existiert, ist nicht anzunehmen. Aber sicher haben die bekannten Abmahnkanzleien schon wieder Schreiben vorbereitet.

Für den Händler sollte hier gelten: Sicher ist sicher! Und deswegen sollten alle Händler über den Link informieren.

Die Plattform wird unter folgendem Link erreichbar sein: http://ec.europa.eu/consumers/odr/

Schlichtung in beide Richtungen!

Auf der Plattform kann aber nicht nur der Verbraucher Beschwerden gegen den Händler einreichen. Vielmehr kann auch der Händler Beschwerden gegen den Verbraucher einreichen.

Wenn Sie also einen Problemkunden haben, können Sie sich als Online-Händler ebenfalls an die OS-Plattform wenden. Allerdings ist fraglich, ob es in Deutschland Schlichtungsstellen geben wird, die auch Probleme des Händlers mit dem Verbraucher schlichten werden.

Was passiert, wenn eine Beschwerde eingereicht wird?

Die ODR-Verordnung regelt sehr detailliert, was passiert, wenn eine Beschwerde eingelegt wurde. Im Folgenden beschreibe ich nur das Verfahren, das in Gang gesetzt wird, wenn sich ein Verbraucher über einen Online-Händler beschwert.

Art. 9 ODR-Verordnung regelt genau, was passiert, wenn eine Beschwerde eingereicht wurde. Dann wird zunächst dem Beschwerdegegner (also dem Online-Händler) folgendes übermittelt:

Information, dass sich die Parteien auf eine Schlichtungsstelle (sog. AS-Stelle) einigen müssen
Information über die AS-Stelle oder AS-Stellen, die grundsätzlich für die Streitigkeit zuständig ist bzw. sind
eine Aufforderung, dass der Online-Händler innerhalb von 10 Kalendertagen angeben muss, oder er sich verpflichtet hat, an einer Schlichtung teilzunehmen und ob der Unternehmer bereit ist, eine der aufgeführten AS-Stellen zu nutzen
Name und Kontaktangaben der OS-Kontaktstelle in dem Mitgliedstaat, in dem der Online-Händler seine Niederlassung oder Wohnsitz hat
Ähnliche Informationen erhält auch der Beschwerdeführer.

Außerdem leitet die OS-Plattform die Beschwerde automatisch und unverzüglich an die entsprechende AS-Stelle weiter, auf die sich die Parteien geeinigt haben.

Diese AS-Stelle teilt den Parteien daraufhin mit, ob sie die Bearbeitung der Streitigkeit annimmt oder ablehnt. Nimmt sie sie an, dann teilt sie auch die Verfahrensregelung sowie die Kosten mit.

Können sich die Parteien innerhalb von 30 Kalendertagen nach Einreichen der Beschwerde nicht auf eine AS-Stelle einigen oder lehnt die AS-Stelle die Bearbeitung ab, wird die Beschwerde nicht weiterverfolgt.

Kommt es zu einer Bearbeitung durch die AS-Stelle, führt diese die Schlichtung nach ihren Verfahrensregeln durch.

Übrigens: Sind die Parteien nach der Schlichtung mit dem Ergebnis nicht zufrieden, steht jederzeit noch der Weg zu den Gerichten offen.

Da eine Schlichtung erst möglich ist, wenn es die sog. AS-Stellen gibt, hat die Plattform (wenn sie denn dann mal erreichbar ist) in Deutschland noch keinen Sinn, weil die AS-Stellen in Deutschland erst mit dem Inkrafttreten des Verbraucherstreitbeilegungsgesetz geschaffen werden. Man rechnet damit, dass das frühestens im April 2016 der Fall sein wird.

Exkurs: Verbraucherstreitbeilegungsgesetz

Das Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG) wurde vom Deutschen Bundestag im Dezember beschlossen. Jetzt muss noch der Bundesrat diesem Gesetz zustimmen. Wann das der Fall sein wird, ist noch nicht bekannt, die zukünftigen Tagesordnungen der Bundesratssitzungen sind noch nicht veröffentlicht.

Auch das VSBG sieht neue Informationspflichten für Online-Händler vor. Aber dieses Gesetz ist nicht akut für Online-Händler, denn nach der Regelung zum Inkrafttreten dieses Gesetzes, sind die Informationspflichten ab dem 1. des 12. auf die Verkündung im Bundesgesetzblatt folgenden Monats zu erfüllen.

Das bedeutet (Beispielrechnung):

> *Stimmt der Bundesrat dem Gesetz im Januar zu und das Gesetz wird dann im Bundesgesetzblatt im Februar veröffentlicht, gelten die Informationspflichten für Online-Händler erst ab dem 1. März **2017**.*

Händler sollten sich in diesem Punkt nicht verunsichern lassen!

Fazit

Mit der Schaffung der OS-Plattform wird Verbrauchern ein einfaches Instrument an die Hand gegeben, Beschwerden einreichen zu können. Für Online-Händler ist es wichtig, die Informationspflicht über diese Plattform zu erfüllen. Erfüllen sie diese Pflicht nicht, sind wettbewerbsrechtliche Abmahnungen die Folge.

Kunden, die den Trusted Shops Abmahnschutz nutzen, werden selbstverständlich über ein Update informiert. (mr)

[hubspotform whitepaper="true" title="Kostenloses Whitepaper – Streitschlichtung: Neue Infopflichten ab 1. Februar 2017″ image_path="" image_text="Seien Sie gut vorbereitet auf den 1. Februar 2017, wenn Sie darüber informieren müssen, ob Sie bereit oder verpflichtet sind, an außergerichtlicher Streitbeilegung teilzunehmen. In unserem Whitepaper haben wir nochmals alle Informationen zusammengefasst und Sie erhalten kostenlose Muster zum Einsatz in Ihrem Shop." copy_text="" portal_id="603347″ form_id="1cb2bb7e-616a-4db8-b390-0bc158d9902a" css=""]