Verbraucherschlichtungsverfahren in Italien

Seit 9. Januar 2016 ist die neue EU-Verordnung über die Online-Streitschlichtung in Kraft. Diese Verordnung ist eng mit der so genannten ADR-Richtlinie verbunden, die in Italien bereits im August 2015 umgesetzt worden ist. Seit Januar 2016 treffen Händler in Italien umfangreiche Informationspflichten.

Die Vorteile der Verbraucherschlichtung

Das ADR-Verfahren ist einfach, schnell und preiswert, und genau wegen dieser Eigenschaften hat es sich in bestimmten europäischen Ländern schneller verbreitet als in anderen.

In Italien haben die ADR-Verfahren eine immer größere Bedeutung, da die durchschnittliche Laufzeit bis zur Entscheidung von Zivilgerichten in erster Instanz 608 Tage, bis zur endgültigen Lösung in höheren Instanzen sogar (insgesamt) 1210 Tage beträgt. Die vorgesehene maximale Dauer für ein ADR Verfahren ist dagegen auf 90 Tage begrenzt und die Kosten für die Verbraucher bleiben sehr gering (z.B. für die AS-Stelle bei den Handelskammern dürfen diese Kosten maximal 30 Euro erreichen für einen Streitwert bis 50.000 Euro und maximal 60 Euro für einen Streitwert ab 50.000 Euro).

Außerdem muss auch betont werden, dass eine anwaltliche Vertretung nicht erforderlich ist. Freiwillig können die Parteien sich aber selbstverständlich an einen Anwalt oder einen Dritten wenden. Darüber hinaus kann der Verbraucher sich, unabhängig vom Ergebnis der AS-Verfahren, an das zuständige Gericht wenden (also im Fall von Streitigkeiten über seine Rechte im Online-Rechtsgeschäfte sowohl an die Zivilgerichte oder Wettbewerbsbehörden).

Italien hat sich nicht für die Verwendung von Schlichtungs-Verfahren entschieden, bei denen die Streitigkeit durch die Schlichtungsstelle verbindlich geregelt wird. Es bleibt also immer der Gang vor die Gerichte möglich.

Das ADR Verfahren in Italien

Die ADR Richtlinie ist bereits am 6. August 2015 durch Gesetzdekret 130/2015 umgesetzt worden und am 9. Januar 2016 in Kraft getreten. Das Dekret hat somit den Verbrauchercodex durch einen neuen Titel über außergerichtliche Streitschlichtverfahren novelliert.

Die Liste der AS-Stellen („elenco organismi ADR“), die für Verbraucherstreitigkeiten zuständig sind, findet man auf der Website des Ministero dello sviluppo economico, unter <http://www.mise.gov.it/index.php/it/component/content/article?id=2033913:controversie-di-consumo>.

Außerdem können sich Verbraucher für grenzüberschreitende Streitigkeiten direkt an das ECC-NET Italien wenden: Das Zentrum des Europäischen Netzes der Verbraucherzentren wird sie mit den einschlägigen AS-Stellen in anderen Mitgliedstaaten in Verbindung setzen und ist zuständig für die Verwaltung des internationalen Verfahrens.

Wann kann man auf das ADR-Verfahren zugreifen?

Das italienische ADR-Verfahren kann relevant werden für Streitigkeiten zwischen Verbrauchern und in Italien niedergelassenen Unternehmen, die sich aus Online-Rechtsgeschäften ergeben. Zwei Anforderungen müssen hier also erfüllt werden, damit italienische Vorschriften anwendbar sind:

Das Unternehmen muss in Italien niedergelassen sein. Gemäß Art. 4 Abs. 2 der ADR-Richtlinie (und Art. 141 Abs. 2 des novellierten Verbraucherkodex) ist ein Unternehmen dort niedergelassen, wo „sich sein satzungsmäßiger Sitz, seine Hauptverwaltung oder sein Geschäftssitz einschließlich einer Zweigniederlassung, Agentur oder sonstigen Niederlassung befindet, falls der Unternehmer eine Gesellschaft oder sonstige juristische Person oder eine aus natürlichen oder juristischen Personen bestehende Vereinigung ist“

Das Unternehmen hat sich einem oder mehreren AS-Verfahren unterworfen.

Die Vorschriften finden daher keine Anwendung in B2B Streitigkeiten und auch, laut Art. 141 Abs. 8 f) Verbraucherkodex für die Verfahren, die vom Händler gegen den Verbraucher geführt werden.

Neue vorvertragliche Infopflichten für Online-Händler

Die ADR-RL sieht vor, dass die in einem Mitgliedstaat niedergelassenen Unternehmen, die sich einem oder mehreren AS-Verfahren verpflichtet haben (oder verpflichtet sind) über die zuständige AS-Stellen informieren, durch eine Verlinkung zur Website der betreffenden AS-Stelle oder AS-Stellen. Die Verlinkung muss in klarer, verständlicher und leicht zugänglicher Weise auf der Website des Unternehmens und ggf. in den AGB aufgeführt werden (Art. 13 Abs. 1 und 2 ADR-RL).

Art. 141- sexies Abs. 1 und 2 Verbraucherkodex gibt diesen Wortlaut der RL wieder.

Dies bedeutet für die Praxis, solange nichts Genaueres in der Rechtsprechung festgelegt wird, dass die einschlägige Verlinkungen platziert werden können:

Im Impressum neben den Informationen über das Unternehmen. Geboten ist hier eine passende Bezeichnung für die Informationen über die zuständigen AS-Stellen, wie z.B. „Organismo ADR competente in caso di controversie con il consumatore“

Direkt in dem Footer/Header des Shops, d.h. in dem Bereich, in dem die verschiedenen Infoseiten aufgelistet und verlinkt werden, in klarer und sichtbarer Schriftform (Größe und Farbe müssen die Lesbarkeit der Informationen ermöglichen);

Zusätzlich, sofern vorhanden, müssen diese Informationen auch in den AGB hinzugefügt werden: ein eigenständiger Paragraph über AS-Verfahren und zuständigen AS-Stellen ist die beste Lösung (z.B. unter der Bezeichnung „Organismo ADR competente in caso di controversie con il consumatore“ oder „Organismi ADR competenti“, wenn mehr als eine vorhanden sind).

Anders als in Deutschland, ist in Italien keine Freigrenze als Erleichterung für Unternehmen vorgesehen, die bis zum 31.12 des Vorjahres 10 oder weniger Mitarbeiter hatten. Also wenn man sich bereits einem ADR-Verfahren unterworfen hat, muss man dann zwingend darüber informieren.

Das Umsetzungsdekret der ADR-RL ist in Italien bereits seit dem 9. Januar 2016 in Kraft getreten, d.h. dass diese Infopflichten bereits auf der Website der in Italien niedergelassenen Unternehmen veröffentlicht sein müssen!

Leider gibt es noch Unklarheiten hinsichtlich der Infopflichten.

Ob das Unternehmen eine einzige AS-Stelle anbieten kann (wie auch wörtlich vom Art. 141- sexies Verbraucherkodex erwähnt), oder gezwungen ist, mehrere AS-Stellen zu nennen, ist noch unklar und bedarf der gerichtlichen Klärung.

Unzulässige AGB-Klauseln

Die Novellierung bringt auch zwei neue unzulässige Klauseln mit sich, wenn:

dem Verbraucher eine einzige AS-Stelle aufgedrängt wird;
sie den Zugang und Verwendung der AS-Verfahren erheblich beschweren.

Nachvertragliche Infopflichten

Wenn ein Unternehmen, das in Italien niedergelassen ist und das sich einem oder mehreren AS-Verfahren unterworfen hat, einen Streit mit einem Verbraucher nicht beilegen kann, muss er direkt im Anschluss an das Einreichen einer Beschwerde dem Verbraucher die Informationen über die betreffende AS-Stelle oder AS-Stellen bereitstellen und dabei angeben, ob er die einschlägigen AS-Stellen zur Beilegung der Streitigkeit nutzen wird. Diese Informationen werden auf Papier oder einem anderen dauerhaften Datenträger bereitgestellt (Art. 141- sexies Abs. 3 Verbraucherkodex).

Zusätzliche Infopflicht: Link auf ODR-Plattform

Außerdem sieht die bereits seit 9. Januar 2015 rechtskräftige Verordnung n. 524/2013 in Art. 14 Abs. 1 und 2 vor, dass **jedes in der Union niedergelassene Unternehmen** auch die Informationen über die Existenz der OS-Plattform und die Möglichkeit, diese für die Beilegung ihrer Streitigkeiten zu nutzen, auf seiner Website veröffentlicht und einen Link auf die OS-Plattform zur Verfügung stellt, der leicht zugänglich sein soll. Es wird auch zusätzlich die E-Mail Adresse des Unternehmens verlangt.

Falls AGB verwendet werden, müssen die Informationen ebenso in diesem Dokument aufgelistet werden.

Die mögliche Durchsetzung in der Praxis für diese Infopflicht ist ähnlich wie für die AS-Stellen (siehe oben). Hier könnte man die Information wie folgt veröffentlichen: als Bezeichnung „Piattaforma ODR per la risoluzione delle controversie online dei consumatori.“ und weiterhin als Infotext “Risoluzione delle controversie online secondo l’art. 14 comma 1 del Regolamento sull’ODR: la Commissione europea fornisce una piattaforma per la risoluzione delle controversie online al link <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=IT>”. Eine zusätzliche kurze Erläuterung über das ODR Verfahren ist ebenso geboten.

Fazit

Unternehmen, die in Italien niedergelassen sind, müssen seit dem 9. Januar 2016 zwei verschiedene Infopflichten erfüllen. Die erste gilt für jedes Unternehmen und verlangt die Veröffentlichung des Links zur europäischen ODR-Plattform auf der Website des Unternehmens und in seinen AGB (falls vorhanden). Die andere ist abhängig von der eventuellen Teilnahme des Unternehmens an AS-Verfahren in Italien, und muss ebenso auf der gleichen Art und Weise bekannt gemacht werden. Ob dieses Verfahren weiterhin immer größere Bedeutung in Italien bekommen wird, wird sich im Laufe der Zeit zeigen, aber Vieles deutet daraufhin.

Deutsche Unternehmen, die auch nach Italien verkaufen, müssen die Informationspflichten aus der ODR-Verordnung erfüllen - und zwar auf Italienisch.

Gerne unterstützen wir Sie bezüglich des rechtssicheren Verkaufs nach Italien. (ec)