

Verbraucherschlichtung: Das sind die nächsten Schritte

Seit Samstag, den 9. Januar 2016, müssen alle Online-Händler einen Link auf die OS-Plattform der EU-Kommission bereithalten. Das haben Sie hoffentlich nicht verpasst. Aber bei der ganzen Hektik der letzten Woche ging ein wenig unter, dass das in Sachen Schlichtung noch nicht alles ist. Was kommt da noch auf Online-Händler zu?

Update: Verbraucherstreitbeilegungsgesetz tritt am 1. April in Kraft

Seit 9. Januar gilt die sog. ODR-Verordnung inkl. neuer Informationspflicht für Online-Händler. Diese verpflichtet den Online-Händler einen Link auf eine von der EU-Kommission bereitzustellende Plattform in seine Website einzustellen. Haben Sie noch nicht getan? Dann wird es aber Zeit, sonst drohen Abmahnungen.

Der Hinweis auf die Plattform ist selbstverständlich auch in den kostenlosen Rechtstexten von Trusted Shops enthalten.

Über diese Plattform kann der Verbraucher Beschwerden über den Online-Händler einreichen. Die Plattform soll diese dann an zuständige Schlichtungsstellen weiterleiten.

Nächste Schritte in Sachen Verbraucherschlichtung

Update 31. März 2016: Gesetz tritt morgen in Kraft

Zur Erinnerung: Morgen, am 1. April 2016 tritt das Verbraucherstreitbeilegungsgesetz in Kraft. Ab dann können Stellen zur Schlichtung akkreditiert werden. Mit dem 1. April geht auch die Plattform www.verbraucher-schlichter.de online. Die erste deutsche Schlichtungsstelle im Sinne dieses Gesetzes.

Der Rechtsausschuss des Bundesrates hatte sich bereits mit dem Gesetz aus dem Bundestag näher befasst. Er empfiehlt dem Bundesrat, das Gesetz zu billigen, also keinen Einspruch zu erheben.

Die neuen Informationspflichten treffen Online-Händler aber erst ab 1. Februar 2017.

[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=""]

Abmahnungen vermeiden!

Erste Online-Händler wurden bereits abgemahnt, weil sie den Link auf die OS-Plattform nicht im Online-Shop bereitgehalten hatten, das LG Bochum erließ sogar eine entsprechende einstweilige Verfügung gegen einen Händler.

Die Pflicht, den Link auf die OS-Plattform zu nennen, gilt selbstverständlich nicht nur für den

eigenen Online-Shop, sondern auch für Ihre Angebote bei eBay, amazon, rakuten, hood etc.

Haben Sie keine Angst vor Abmahnungen mehr! Mit dem **Trusted Shops Abmahnschutzpaket** sind Sie rundum versorgt: Mit rechtlichen Texten für Ihren Shop, die sicher sind. Und wenn Sie einmal eine Abmahnung erhalten sollten (z.B. wegen fehlerhafter Werbeaussagen oder Markenrechtsverletzungen): Wir helfen Ihnen!

Erweiterte Infopflicht aus ODR-Verordnung

Da ab 1. April 2016 – also ab dem Inkrafttreten des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes – Schlichtungsstellen im Sinne des Gesetzes akkreditiert werden können, können sich Online-Händler ab dann auch an eine Schlichtungsstelle anschließen und sich verpflichten (freiwillige Selbstverpflichtung), an Schlichtungen teilzunehmen.

Dann greift eine erweiterte Informationspflicht aus der ODR-Verordnung.

Bisher muss bereits jeder Online-Händler nur den Link auf seiner Website einstellen.

Online-Händler müssen die Verbraucher dann über die Existenz der OS-Plattform und die Möglichkeit, diese für die Beilegung ihrer Streitigkeiten zu nutzen, informieren. Sie stellen auf ihren Websites sowie, falls das Angebot über E-Mail erfolgt, in dieser E-Mail einen Link zu der OS-Plattform ein. Diese Informationen sind gegebenenfalls auch in die allgemeinen Geschäftsbedingungen für Online-Kaufverträge oder Online-Dienstleistungsverträge aufzunehmen.

Update 25. Februar 2016: Gesetz im Bundesgesetzblatt verkündet

Am 25. Februar 2016 wurde das Verbraucherstreitbeilegungsgesetz im Bundesgesetzblatt verkündet.

Für Online-Händler tritt bereits am 26. Februar ein erster relevanter Teil des Gesetzes in Kraft:

Eine Bestimmung in AGB, wonach der Verbraucher seine Ansprüche gegen den Unternehmer gerichtlich nur geltend machen darf, nachdem er eine gütliche Einigung in einem Verfahren zur außergerichtlichen Streitbeilegung versucht hat, ist künftig unwirksam.

Der überwiegende Teil des Gesetzes tritt am 1. April 2016 in Kraft.

Update: Gesetz passiert Bundesrat

In seiner Sitzung am 29. Januar 2016 hat der Bundesrat im Plenum darüber abgestimmt. Der Bundesrat hat keinen Einspruch gegen das Gesetz eingelegt, damit ist der parlamentarische Gesetzgebungsvorgang abgeschlossen.

Jetzt muss das Gesetz nur noch vom Bundespräsidenten ausgefertigt und dann im Bundesgesetzblatt verkündet werden.

Ab dem 1. Februar 2017 treten dann für Online-Händler erweiterte Informationspflichten in Kraft.

Wichtige Daten

Diese folgenden Schritte sollten Online-Händler im Blick haben, um vorbereitet zu sein:

15. Februar 2016:

An diesem Tag soll die OS-Plattform der EU-Kommission online gehen. Online-Händler sollten an diesem Tag prüfen, ob der Link, den die Kommission bisher bekannt gegeben hat, auch dann noch korrekt ist. Das soll nach derzeitigen Informationen der Fall sein, ausschließen kann man aber eine Änderung des Links auch nicht.

1. April 2016

Das Gesetz zur Umsetzung der Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten soll weit überwiegend wahrscheinlich im April 2016 in Kraft treten. Ab diesem Zeitpunkt werden die Schlichtungsstellen im Sinne dieses Gesetzes anerkannt. Dann gilt für manche Händler auch eine erweiterte Informationspflicht aus der ODR-Verordnung (siehe unten).

1. Februar 2017

Neue Informationspflichten für Online-Händler aus dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz treten in Kraft. Wie diese im Einzelnen aussehen, werden wir zu gegebener Zeit berichten, natürlich mit ausreichend Vorlauf für die Umsetzung im Shop. Kunden der **Trusted Shops Abmahnschutzpakete** werden über eine Aktualisierung der Rechtstexte automatisch informiert und verpassen so keine Neuerung.

Verbraucherschlichtung soll bedeutend werden

Die EU verfolgt das Ziel, die außergerichtliche Streitbeilegung zwischen Verbrauchern und Unternehmen zu etablieren, da in vielen Mitgliedstaaten (anders als in Deutschland) die Justiz ineffizient arbeitet.

Deswegen gibt es nicht nur besagte ODR-Verordnung, sondern auch die "Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten".

Diese Richtlinie müssen alle Mitgliedstaaten der EU in nationales Recht umsetzen. Eigentlich musste dies schon bis 9. Juli 2015 geschehen, in Deutschland geschieht die Umsetzung demnächst mit dem "Verbraucherstreitbeilegungsgesetz" (VSBG) also verspätet.

Fazit

Das Thema außergerichtliche Streitbeilegung ist gerade im deutschen Online-Handel noch neu, Erfahrungen liegen nur wenige vor. Online-Händler und Verbraucher müssen sich zunächst an diese zusätzliche Möglichkeit gewöhnen. (mr)