

Polen: Neue Informationspflichten zur Beilegung von Streitigkeiten mit Verbrauchern

Am 10. Januar 2017 tritt in Polen das Gesetz über die außergerichtliche Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten in Kraft. Das neue Gesetz setzt die EU-Richtlinie über alternative Streitbeilegung (ADR-Richtlinie) um. Infolgedessen müssen alle Unternehmer, die auf dem polnischen Markt aktiv sind neue Informationspflichten beachten.

Wie funktioniert das neue verbraucherrechtliche Streitbeilegungssystem?

Das neue System zur außergerichtlichen Beilegung von Streitigkeiten zwischen Unternehmen und Verbrauchern umfasst alle auf dem Markt vorkommenden Streitigkeiten im Zusammenhang mit Verträgen über den Kauf einer Ware oder Dienstleistung, darunter auch Online-Verträge oder Verträge mit einem ausländischen Unternehmen.

Das heißt, wenn ein Verbraucher es nicht akzeptiert, dass seine Reklamation bei einem Händler mit Ladengeschäft oder einem Online-Händler abgelehnt wird, kann er statt Klage einzureichen eine Streitbeilegungs-Stelle hinzuziehen.

Das ist allerdings nicht unbedingt neu. Diese Möglichkeit besteht auch nach der derzeitigen Rechtslage. Wird die Reklamation abgelehnt, kann ein Verbraucher den Verkäufer z. B. darum bitten, dass dieser einer Streitbeilegung vor einem Verbraucherschiedsgericht bei der zuständigen Inspektion für Handelsaufsicht (PL: Państwowa Inspekcja Handlowa) zustimmt.

Die wichtigsten Prinzipien der außergerichtlichen verbraucherrechtlichen Streitbeilegung

Als anerkannte Vermittlungsstellen werden nach Inkrafttreten des neuen Gesetzes sowohl staatliche als auch nicht staatliche Stellen (eingesetzt von den Unternehmen der jeweiligen Branche, z. B. Luftfahrt- oder Eisenbahnbranche) sowie Verbraucherorganisationen auftreten. Wer als Streitschlichtungsstelle anerkannt werden will, muss dafür das Verfahren zur Eintragung dieser Einrichtungen erfolgreich absolvieren.

Wird für eine bestimmte Art von Streitigkeit keine branchenspezifische Stelle (z. B. für den Verkauf von Produkten, Dienstleistungen im Bereich Tourismus, Projektentwicklung, Bildung oder Renovierung) errichtet, kann man sich auch weiterhin an die Inspektion für Handelsaufsicht wenden. Das Register der anerkannten Streitschlichtungsstellen wird von der Behörde für Wettbewerb und Verbraucherschutz (UOKiK) geführt.

Einer der wichtigsten Grundsätze ist die Möglichkeit, den Streit auf freiwilliger Basis an eine Vermittlungsstelle zu leiten. Die Zustimmung zur Weiterleitung der Sache an eine Streitbeilegungsstelle zur Vermittlung und außergerichtlichen Schlichtung wird für beide Konfliktparteien weiterhin freiwillig sein.

Ein Unternehmer ist also – sofern er dies nicht zuvor auf seiner Internetseite, in den AGB oder im Standardvertrag mit dem Kunden zusagt – nicht dazu verpflichtet, dem Antrag des Verbrauchers oder der ihn vertretenden Verbraucherorganisation auf Weiterleitung des Streitfalls (z. B. einer

abgelehnten Reklamation) an eine Vermittlungsstelle zuzustimmen.

In diesem Fall steigt allerdings (insbesondere bei Streitigkeiten um höherwertige Waren oder Dienstleistungen) das Risiko, dass der Verbraucher den Verkäufer verklagt und dies ein langjähriges und kostspieligeres Gerichtsverfahren nach sich zieht.

Ein außergerichtliches Verfahren darf prinzipiell nicht länger als 90 Tage dauern und wird kostenlos oder allenfalls gegen eine geringe Gebühr durchgeführt.

Neue Informationspflichten für Unternehmer

Ein wesentlicher Aspekt des neuen Gesetzes ist, dass für Unternehmen und somit natürlich auch für alle Online-Händler, die auf dem polnischen Markt aktiv sind, neue Informationspflichten bestehen.

Stimmt nämlich ein Unternehmer einer außergerichtlichen Beilegung der Streitigkeit mit den Verbrauchern zu, muss er darauf auf seiner Internetseite und in den Verträgen mit den Verbrauchern hinweisen. Dabei müssen auch Name, Anschrift und Webseite der Stelle genannt werden, an die sich der Verbraucher zur Streitbeilegung wenden kann.

Und selbst, wenn ein Unternehmer in seinen AGB keiner außergerichtlichen Streitbeilegung zustimmt, bedeutet dies nicht, dass er dieses Thema verschweigen kann. Denn gemäß den neuen Bestimmungen muss ein Unternehmer ab dem 10. Januar 2017 jedes Mal, wenn er eine Kundenreklamation ablehnt, dem Verbraucher auch mitteilen, ob er einer außergerichtlichen Streitbeilegung zustimmt oder nicht. Diese Information muss auf einem dauerhaften Datenträger z. B. in Papierform oder per E-Mail, übermittelt werden. Bei einer Zustimmung muss dem Verbraucher zudem die im jeweiligen Fall zuständige Stelle mitgeteilt werden.

Fehlt diese Information, führt dies kraft Gesetzes automatisch dazu, dass der Unternehmer einer außergerichtlichen Streitbeilegung zustimmt.

Fazit

Außergerichtliche Streitschlichtung und Schiedsgerichte sind eine interessante Alternative zu staatlichen Gerichten. Offenheit gegenüber diesen Lösungen kann den Händlern viel Zeit, Kosten und Nerven sparen. Durchschnittlich dauert das Gerichtsverfahren in Polen länger als in Deutschland. Normale Verfahren dauern in Polen erfahrungsgemäß zwei bis drei Jahre.

Der Weg zu einem Urteil kann also beschwerlich sein. Unter diesen Umständen ist die außergerichtliche Streitbeilegung in den meisten Fällen auch für Online-Händler eine interessante Alternative zu einem langwierigen Gerichtsverfahren.

Bildquelle: ruskpp/shutterstock.com