

Polen: Morgen tritt das Gesetz über Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten in Kraft

Das neue Gesetz über die außergerichtliche Beilegung von Streitigkeiten mit Verbrauchern (Ustawa o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich) setzt die EU-Richtlinie über alternative Streitbeilegung (ADR-Richtlinie) um. Das Gesetz bringt teilweise Neuerungen und neue Informationspflichten für die Händler.

Das neue Streitbeilegungssystem

Als anerkannte Schlichtungsstellen werden nach Inkrafttreten des neuen Gesetzes sowohl staatliche als auch nicht-staatliche Stellen (eingesetzt von Unternehmen der jeweiligen Branche, z. B. Luftfahrt- oder Eisenbahnbranche) sowie Verbraucherorganisationen auftreten.

Die größte staatliche Stelle, die nach wie vor für die Beilegung von Streitigkeiten im Bereich des Verkaufs von Produkten und Dienstleistungen (auch im Internet) zuständig bleibt, ist die Inspektion für Handelsaufsicht (PL: Państwowa Inspekcja Handlowa).

Das außergerichtliche Verfahren kann sowohl schriftlich als auch elektronisch durchgeführt werden und soll nicht länger als 90 Tage dauern. Es ist für Verbraucher grundsätzlich kostenlos und wird für Händler gegen eine verhältnismäßig geringe Gebühr durchgeführt.

Außergerichtliche Streitbeilegung bleibt freiwillig

Einer der wichtigsten Grundsätze ist die Möglichkeit, den Streit auf freiwilliger Basis an eine Streitbeilegungsstelle 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 Streitbeilegungsstelle zuzustimmen.

Neue Informationspflichten ab. 10. Januar

Wie wir bereits in unserem früheren Beitrag informiert haben, **bestimmt das neue Gesetz neue Pflichten für Händler**. Ist nämlich ein Unternehmer zur außergerichtlichen Beilegung der Streitigkeiten mit Verbrauchern grundsätzlich bereit, 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.

Auch dann, wenn ein Unternehmer z.B. in seinen AGB erklärt, dass er zur außergerichtlichen Streitbeilegung nicht bereit ist, muss er darauf ausdrücklich hinweisen. Es können allerdings auch weiterhin Informationspflichten auf ihn zukommen.

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 zu einer außergerichtlichen Streitbeilegung bereit ist 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 mit Anschrift

und Webseite mitgeteilt werden.

Fazit

Als Best-Practice-Lösung ist es empfehlenswert, bei einer abgelehnten Reklamation die erforderlichen Informationen direkt in der Antwort auf die Reklamation mitzuteilen. Offenheit gegenüber außergerichtlicher Streitbeilegung kann den Händlern viel Zeit, Kosten und Nerven sparen. Durchschnittlich dauert das Gerichtsverfahren in Polen länger als in Deutschland. Verfahren vor den ordentlichen Gerichten dauern in Polen erfahrungsgemäß zwei bis drei Jahre. Das außergerichtliche Streitbeilegungsverfahren soll nicht länger als 90 Tage dauern.

Die neuen Pflichten wurden in unseren Rechtstexten für den polnischen Zielmarkt berücksichtigt. Mit dem Abmahnschutz ENTERPRISE bedeuten rechtssichere Texte im internationalen Shop keinen qualvollen Weg mehr.

Bildquelle: ruskpp/shutterstock.com