

Streitschlichtung: Internationale Muster in sieben Sprachen

Seit 1. Februar gelten neue Informationspflichten für Online-Händler, die auch an Verbraucher verkaufen. Diese Pflichten gelten aber nicht nur gegenüber deutschen Verbrauchern, sondern auch beim internationalen Handel. Damit Sie auch grenzüberschreitend sicher verkaufen können, haben wir für Sie internationale Muster erstellt.

Online-Händler, die ihren Sitz in Deutschland haben, müssen sich dabei nicht an die jeweiligen nationalen Vorgaben im Lieferland halten. Vielmehr gilt auch hier das deutsche Verbraucherstreitbeilegungsgesetz.

Die Informationspflichten sind dann aber in der jeweiligen Sprache des Verbraucherlandes zu erteilen.

Achtung: *Haben Sie in den jeweiligen Zielländern Niederlassungen oder eigene Gesellschaften, gilt nicht mehr das deutsche Verbraucherstreitbeilegungsgesetz, sondern die jeweiligen nationalen Regelungen. Diese unterscheiden sich teilweise sehr stark von den deutschen, so gilt z.B. für französische Händler anders als für deutsche Händler eine allgemeine Verpflichtung zur Teilnahme an Streitbeilegungsverfahren.*

Für welche Händler gelten die Pflichten?

Grundsätzlich sind alle Händler, die Produkte oder Dienstleistungen an Verbraucher anbieten, dazu verpflichtet, die Informationspflichten zum Thema außergerichtliche Streitbeilegung zu erfüllen.

Für Unternehmen, die zum 31. Dezember des Vorjahres zehn oder weniger Beschäftigte hatten, gilt die Informationspflicht nach § 36 Abs. 1 Nr. 1 VSBG nicht.

Kleine Unternehmen sollen dadurch privilegiert werden, gezählt wird allerdings pro Kopf, also auch Teilzeitkräfte werden als Beschäftigte berücksichtigt.

Achtung: *Unternehmen mit 10 oder weniger Beschäftigten zum 31. Dezember des Vorjahres sind nur von der Informationspflicht aus § 36 Abs. 1 Nr. 1 VSBG befreit. Die Informationspflichten aus § 37 VSBG, die nach Entstehung einer Streitigkeit zu erfüllen sind, gelten für alle Unternehmer, also auch für kleine Betriebe.*

Entgegen einer Entscheidung des OLG Dresden gelten diese Pflichten unserer Meinung auch für Händler, die ihre Angebote auf amazon oder eBay oder anderen Plattformen anbieten. Auch dort muss der Hinweis auf die OS-Plattform sowie die weiteren Informationen nach dem VSBG erfüllt werden.

Zur Teilnahme an einem Schlichtungsverfahren sind Online-Händler grundsätzlich nicht verpflichtet, unabhängig von der Mitarbeiteranzahl.

Hier das Whitepaper herunterladen

[hubspotform whitepaper="true" title="Streitschlichtung: Internationale Muster in sieben Sprachen" image_path="" image_text="Händler, die in andere Länder verkaufen, müssen Verbraucher im Zielland ebenfalls informieren. Hierbei gelten die Pflichten aus dem deutschen VSBG für deutsche Händler. Der Hinweis ist dann aber in der jeweiligen Landessprache zu erteilen. Hierbei soll Ihnen unser Whitepaper helfen." copy_text="" portal_id="603347" form_id="fb729e71-6125-4af5-8658-c38709a3a5ae" css=""]

Bildnachweis: F. JIMENEZ MECA/shutterstock.com