

Neue Infopflichten zur Streitschlichtung: Viele Fragen bei den Händlern

Seit 1. Februar gelten neue Informationspflichten im Handel: Unternehmen müssen darüber informieren, inwiefern sie bereit sind, an einem außergerichtlichen Streitschlichtungsverfahren teilzunehmen. Wieder drohen Abmahnungen. Viele Fragen von Händlern erreichten uns, die wir hier noch einmal zusammenfassend beantworten wollen.

Wer muss die neuen Informationspflichten erfüllen?

Händler, die auch Handel mit Verbrauchern treiben und zum 31. Dezember des Vorjahres 11 oder mehr Beschäftigte hatten, müssen seit 1. Februar 2017 darüber informieren, inwiefern sie zur Teilnahme an Streitbeilegungsverfahren verpflichtet oder bereit sind.

Sind Händler zur Teilnahme verpflichtet?

Nein, zur Teilnahme an diesen Schlichtungsverfahren sind Online-Händler grundsätzlich nicht verpflichtet.

Gilt die Pflicht nur im eigenen Shop oder auch auf eBay, amazon oder anderen Marktplätzen?

Ja, die Pflicht gilt auch auf Marktplätzen, auf denen Sie handeln. Jeder Unternehmer, der eine Website betreibt oder AGB verwendet, ist von der neuen Pflicht betroffen.

Muss der Link auf die OS-Plattform weiterhin erteilt werden?

Ja, die Hinweispflicht auf die OS-Plattform gilt weiterhin. Übrigens: Diese Pflicht gilt unabhängig von der Mitarbeiterzahl.

Ist es ratsam, an der Schlichtung teilzunehmen?

Diese Frage kann nicht pauschal beantwortet werden. Das muss jeder Unternehmer für sich entscheiden. Dabei sollte beachtet werden, dass die Kosten des Verfahrens der Händler tragen muss, unabhängig vom Ausgang. Es gilt hier also eine sehr unfaire Verteilung der Kosten.

Diese betragen:

50 Euro bei Streitwerten bis einschließlich 100 Euro

75 Euro bei Streitwerten von 100,01 Euro bis einschließlich 200 Euro
150 Euro bei Streitwerten von 200,01 Euro bis einschließlich 500 Euro
300 Euro bei Streitwerten 500,01 Euro bis einschließlich 2.000 Euro
380 Euro bei Streitwerten von 2000,01 Euro bis einschließlich 5.000 Euro
600 Euro bei Streitwerten von über 5.000 Euro

Das bedeutet: Reicht der Verbraucher eine Beschwerde mit einem Streitwert von 40 Euro ein und der Händler nimmt daran teil, muss er zunächst einmal 50 Euro bezahlen. Selbst wenn er am Ende vom Schlichter Recht bekommt, geht er also mit einem Minus von 10 Euro aus dem Verfahren.

Erkennt der Händler den Anspruch des Verbrauchers sofort an, senken sich die Kosten.

Gibt es Erfahrungen, welche Unternehmen an den Verfahren teilnehmen?

Die Stiftung Warentest hat die Websites von 19 größeren Unternehmen geprüft und dabei festgestellt, dass lediglich H&M sich zur Teilnahme bereiterklärt hat. Die 18 anderen erklärten sich nicht bereit, an Schlichtungsverfahren teilzunehmen.

Ab wann spricht man denn von einem Streit?

Unternehmer sind nach § 37 VSBG dazu verpflichtet, den Verbraucher nach Entstehen einer Streitigkeit in Textform über die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle zu informieren. Außerdem müssen sie erneut darauf hinweisen, inwiefern sie zur Teilnahme an Schlichtungsverfahren bereit sind.

Wann allerdings eine Streitigkeit entstanden ist, definiert das Gesetz nicht. Dies kann z.B. der Fall sein, wenn der Kundenservice des Unternehmens sich mit dem Verbraucher nicht einigen konnte.

Die Literatur spricht davon, dass "Bemühungen um die Beilegung des Streits z.B. durch direkte Verhandlungen [...] gescheitert sein" müssen. Aber liegt schon ein Scheitern vor, wenn der Verbraucher etwas moniert, der Händler einen Lösungsvorschlag unterbreitet, sich der Verbraucher aber dann nicht mehr zurückmeldet? Diese Frage ist bislang unbeantwortet geblieben.

Sollte sich der Verbraucher auf einen Vorschlag nicht zurückmelden, ist es zum empfehlen, nach ein paar Tagen noch einmal nachzufragen und dann in dieser Mail die Informationspflichten nach § 37 VSBG zu übermitteln.

Was gilt beim Verkauf ins Ausland?

Auch beim grenzüberschreitenden Verkauf gilt die Informationspflicht aus dem VSBG, zumindest wenn in andere EU-Mitgliedstaaten sowie in die EWR-Staaten verkauft wird. Die Informationspflicht richtet sich dann nach dem deutschen Recht.

Wir haben hierzu ein kostenloses Whitepaper mit den Mustern in 7 verschiedenen Sprachen erstellt:

[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=""]

Weitere Fragen?

Haben Sie weitere Fragen zur Streitschlichtung? Schreiben Sie uns diese gerne unter diesen Beitrag als Kommentar. Wir werden diese dann beantworten und auch hier oben in den Beitrag mit

aufnehmen.

Bildnachweis: Sebastian Duda/shutterstock.com