

Will die EU-Kommission neue Infopflichten zur OS-Plattform einführen?

Seit 15. Februar 2016 ist die sog. OS-Plattform der EU-Kommission online, über die Verbraucher Streitigkeiten mit Unternehmen melden können – und damit mehr als einen Monat später als gesetzlich vorgesehen war. Jetzt meint die EU-Kommission: Die Plattform komme gut an bei den Verbrauchern. Die wichtigste Zahl verschweigt die Kommission aber.

Für Online-Händler startete das Jahr 2016 mit einer neuen Abmahnfalle, geschaffen von der EU. Händler mussten auf eine Plattform hinweisen, die es noch gar nicht gab. Grund dafür: Die EU-Kommission war schlicht nicht in der Lage ihre gesetzlichen Verpflichtungen zu erfüllen und die Plattform pünktlich online zu stellen.

Händler wurden abgemahnt, wenn sie den Link noch nicht im Shop nannten, obwohl es die Plattform noch nicht gab. Das LG Bochum zauberte dafür eine abenteuerliche Begründung aus dem Hut.

Kommission: “Plattform ist ein Erfolg”

Gut ein Jahr ist die Plattform jetzt also online. Aus diesem Anlass hat die EU-Kommission eine **Pressemitteilung** herausgegeben, in der unter anderem die Kommissarin für Justiz, Verbraucher und Gleichstellung (Věra Jourová) zu Wort kommt:

“Dieses neue Hilfsmittel befindet sich zwar noch in einer frühen Phase, aber wir können trotzdem schon feststellen, dass die Online-Streitbeilegungs-Plattform von den Verbrauchern gut angenommen wurde.

Wir stellen außerdem fest, dass die simple Tatsache, dass ein Verbraucher die Plattform nutzt, für die Unternehmer oft Anreiz genug ist, die Streitigkeit beizulegen.

Wir geben den Verbrauchern ein praktisches Hilfsmittel an die Hand, um sie bei der Wahrnehmung ihrer Rechte in der Praxis zu unterstützen. Andererseits können auch Unternehmer nur von dieser Plattform profitieren und sollten sie stärker nutzen. Insbesondere für Online-Unternehmer ist es wichtig, dass potenzielle Kunden sie für zuverlässig halten.

Die Nutzung dieses Tools kann ihnen dabei helfen, das Vertrauen der Verbraucher zu erwerben und diesen gleichzeitig ein einfaches und schnelles Mittel zur Streitbeilegung an die Hand zu geben.”

“Gut angenommen” behauptet die Kommissarin.

24.000 Verbraucher nutzten die Plattform

Weiter heißt es dann, dass 24.000 Verbraucher diese Plattform im vergangenen Jahr nutzten. Bei rund 510 Millionen Einwohner innerhalb der EU also 0,004 % der europäischen Verbraucher.

Die Zahl der nutzenden Verbraucher ist allerdings nicht geeignet, einen Erfolg oder Misserfolg der Plattform festzustellen. Die wichtigste Zahl bleibt die Kommission schuldig: Wie hoch ist der Anteil der geschlichteten Beschwerden?

Und wie hoch ist der Anteil an eingereichten Beschwerden, bei denen der Unternehmer die Rückmeldung gegeben hat, er wird an einem Schlichtungsverfahren nicht teilnehmen?

Verfahrenskosten trägt der Händler

Das Schlichtungsverfahren mag ja grundsätzlich eine gute Idee sein, hat aber zwei entscheidende Fehler.

Zum einen kostet es den Verbraucher nichts, nur der Händler muss zahlen, selbst wenn er am Ende Recht bekommt. Sicher der Hauptgrund, weshalb viele Unternehmer an einem Schlichtungsverfahren nicht teilnehmen möchten und werden.

Zum anderen ist immer eine Schlichtungsstelle in dem Land, in dem der Händler sitzt für die Beschwerde zuständig. Klagen des Verbrauchers könnten aber immer in seinem eigenen Mitgliedstaat eingereicht werden. In Klage-Fall würden sich dann also Leute mit dem Fall beschäftigen, die sich auch in der Rechtsordnung des Verbraucherstaates auskennen.

Händler und Verbraucher müssen ihren "Streit" im Schlichtungsverfahren aber von jemandem lösen lassen, der im Zweifel nicht weiß, welche gesetzlichen Regelungen dazu in dem Mitgliedstaat des Verbrauchers gelten.

Neue Informationspflichten geplant?

In der Pressemitteilung kündigt die Kommission weitere Schritte für 2017 an:

"Die Kommission wird gegen Ende 2017 einen ersten ausführlichen Bericht über die Funktionsweise der Plattform erstellen.

Sie plant für 2017 weitere Maßnahmen, um mehr Unternehmer zur Mitarbeit zu bewegen und die Plattform bei Verbrauchern bekannter zu machen.

Darüber hinaus wird die Kommission die Benutzerfreundlichkeit der Plattform verbessern und überwachen, ob die Händler sich an ihre Verpflichtung halten, einen Link zu der Plattform auf ihrer Website bereitzustellen."

Die Kommission will die Plattform also noch bekannter machen. Das klingt bedrohlich nach neuen und weiteren Informationspflichten als ohnehin schon bestehen.

Fazit

Ob die Plattform ein Erfolg ist oder nicht, lässt sich der Pressemitteilung der EU-Kommission nicht entnehmen, weil die entscheidenden Zahlen fehlen. Jeder Unternehmer muss selbst entscheiden, ob er an Streitschlichtung mitmachen will. Er sollte dabei immer die Kosten des Verfahrens in die Entscheidung einfließen lassen. Sollte die Kommission bezüglich der Streitschlichtung neue Informationspflichten auf den Weg bringen, werden wir Sie selbstverständlich auf dem Laufenden halten. (mr)

[hubspotform whitepaper="true" title="Kostenloses Whitepaper - Streitschlichtung: Neue Infopflichten seit 1. Februar 2017" image_path="" image_text="Seit 1. Februar 2017 sind neben dem Hinweis auf die OS-Plattform noch weitere Informationspflichten für Online-Händler hinzugekommen. Wer diese nicht erfüllt, begibt sich in das Risiko von Abmahnungen. 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=""]

Bildnachweis: F. JIMENEZ MECA/shutterstock.com