

Fehlender Hinweis zur Teilnahme an Streitschlichtung wird abgemahnt

Das Thema außergerichtliche Streitschlichtung findet kein Ende. Aber nicht etwa, weil es ein so erfolgreiches Modell ist, was sich der Gesetzgeber da ausgedacht hat. Nein, das Thema bleibt präsent, weil es zum Abmahngrund Nummer 1 aufgestiegen ist. Leider.

Seit 1. Februar 2017 müssen Online-Händler gemäß § 36 Verbraucherstreitbeilegungsgesetz den Verbraucher leicht zugänglich, klar und verständlich davon in Kenntnis zu setzen, inwieweit er bereit ist oder verpflichtet ist, an Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen.

Ist der Händler zur Teilnahme verpflichtet, muss er dazu die zuständige Schlichtungsstelle nennen sowie eine Erklärung abgeben, dass er auch an Schlichtungsverfahren teilnehmen wird.

Diese Pflicht trifft alle Online-Händler, die am 31.12. des Vorjahres mindestens 11 Personen beschäftigt hatten (dabei zählen alle Mitarbeiter, also vom Praktikanten bis zur Führungskraft).

Abmahnungen wegen fehlender Information

Informieren Händler nicht nach diesen Vorgaben, drohen Abmahnungen. Aktuell liegen uns Abmahnungen von vzbv sowie vom Abmahnverein IDO vor.

Verbraucherschutzvereine können diesen Verstoß abmahnen, weil § 36 VSBG ein Verbraucherschutzgesetz gemäß dem Unterlassungsklagengesetz ist.

Zusätzlicher Hinweis auf OS-Plattform

Seit 9. Januar 2016 müssen Online-Händler bereits auf die von der EU-Kommission bereitgestellte OS-Plattform hinweisen.

Achtung:

Beide Informationspflichten bestehen nebeneinander! Wird nur der Hinweis auf die OS-Plattform gegeben, aber nicht die Information nach § 36 VSBG erfüllt, kann dies abgemahnt werden.

Ebenso, wenn nur die Information nach § 36 VSBG erteilt wird, nicht aber der Hinweis auf die OS-Plattform.

Hinweis zur Teilnahmebereitschaft

Online-Händler müssen nach § 36 VSBG darüber informieren, inwieweit sie bereit sind, an Schlichtungsverfahren teilzunehmen. Eine gesetzliche Verpflichtung zur Teilnahme gibt es für "normale" Online-Händler nicht. Lediglich vereinzelte Branchen sind verpflichtet.

Händler können also frei entscheiden, ob sie bereit sind, an solchen Verfahren teilzunehmen.

Es würde also schon reichen, wenn man schreibt

"Zur Teilnahme an Streitschlichtungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle sind wir weder bereit noch verpflichtet."

Da das Verfahren äußerst unfair ausgestaltet ist, werden sich wohl die meisten Händler gegen die Teilnahme an Schlichtungsverfahren entscheiden. Denn: Die Kosten dieses Verfahrens trägt der Händler, selbst wenn er am Ende zu 100 Prozent Recht bekommt.

[hubspotform whitepaper="true" title="Kostenloses Whitepaper - Streitschlichtung: Muster für Ihren Online-Shop" image_path="" image_text="Damit Sie nicht wegen fehlenden oder falschen Informationen zur Teilnahmebereitschaft an Streitschlichtungsverfahren abgemahnt werden können, haben wir für Sie kostenlose Mustertexte für den Einsatz in Ihrem Shop erstellt, die Sie in unserem kostenlosen Whitepaper finden." copy_text="" portal_id="603347" form_id="1cb2bb7e-616a-4db8-b390-0bc158d9902a" css=""]

Informationspflicht nach Entstehen einer Streitigkeit

Ist ein Streit mit einem Verbraucher entstanden, treffen alle Online-Händler (unabhängig von der Mitarbeiteranzahl) weitere Pflichten. Dann ist der Verbraucher in Textform (also z.B. per Mail) über die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle unter Angabe von deren Anschrift und Webseite hinzuweisen.

Außerdem muss der Händler dann erneut darauf hinweisen, ob er bereit oder verpflichtet ist, an einem Streitbeilegungsverfahren bei dieser Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen.

Diese Informationspflicht ist völlig absurd. Was nutzt dem Verbraucher die Information über die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle, wenn der Unternehmer gleichzeitig erklärt, nicht an einem Verfahren vor dieser Stelle teilzunehmen?

Aber auch das Fehlen dieser Information kann abgemahnt werden.

Fazit

Der Gesetzgeber hat mit dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz ein neues, großes Abmahnthema geschaffen. Das ist etwas zynisch, denn eigentlich soll dieses Gesetz ja dazu beitragen, dass Streitigkeiten beigelegt werden können. Tatsächlich führt es aber zu massiven Rechtsstreitigkeiten. Händler sollten darauf achten, die Informationspflichten zu erfüllen, am besten sowohl im Impressum wie auch zusätzlich in den AGB.

Wurden Sie bereits aus diesem oder anderen Gründen abgemahnt? Wir helfen Ihnen in unserem Abmahnschutzpaket gerne weiter. Sprechen Sie uns gerne an.

Bildnachweis: Sebastian Duda/shutterstock.com