OS-Plattform gescheitert – EU-Kommission legt Studie vor

Das größte Ärgernis im Online-Handel seit 2016 ist die OS-Plattform und die damit verbundenen Abmahnungen. Die EU-Kommission hat jetzt eine Studie veröffentlicht, aus der hervor geht, dass die Plattform nicht genutzt wird.

Bereits im März dieses Jahres verkündete die EU-Kommission Zahlen zur OS-Plattform. Bereits damals war klar: Fast niemand nutzt diese Plattform. Die zuständige Kommissarin sprach von 24.000 Verbrauchern, die einen Fall über diese Plattform meldeten. Das entspricht 0,004 % der EU-Bevölkerung.

Jetzt liegen detaillierte Zahlen vor.

Studie: 1 Jahr OS-Plattform

Die EU hat die Daten der Plattform des ersten Betriebsjahres ausgewertet, also vom 15. Februar 2016 bis 15 Februar 2017.

In dieser Zeit besuchten 1,9 Millionen Menschen die Plattform, 160.000 Unique-Visitors. Aber diese Leute waren quasi nur mal zum Gucken da.

Denn lediglich 24.000 Fälle wurden über die Plattform gemeldet. Dabei stiegen die Zahlen pro Monat im Jahresverlauf an. Ihren Höhepunkt hatten die Fallzahlen mit 2933 und 2921 in den Monaten Dezember 2016 und Januar 2017. Die Untersuchung kommt zu dem Schluss, dass diese hohen Zahlen aber saisonal bedingt sind.

Die meisten Beschwerden aus Deutschland

Die meisten Beschwerden (rund 6.500) wurden dabei von deutschen Verbrauchern eingereicht, gefolgt von britischen Verbrauchern (rund 6.000 Fälle).

Die meisten Beschwerden betrafen auch deutsche Händler (etwas über 7.000) sowie britische Händler (etwas unter 7.000 Fälle).

Zahlen belegen: OS-Plattform ist nutzlos

Am Ende der Untersuchung wird dann aber sehr ausführlich dargestellt, welchen “Erfolg” die Plattform hat.

85 % der Fälle, die über die Plattform gemeldet wurden, wurden innerhalb der ersten 30 Tage nach Eingang der Meldung automatisch vom System geschlossen, weil z.B. vom Verbraucher oder vom Unternehmer keine Rückmeldung bzgl. der einzuschaltenden Schlichtungsstelle erfolgte.

In 40 % dieser Fälle hat sich nämlich der Händler direkt mit dem Verbraucher in Kontakt gesetzt, um ein bestehendes Problem zu lösen.

Die Kommission führt auch “technische Gründe” an, warum sich jemand nicht zurückmeldet.

> *“There are also technical reasons for the traders’ lack of responsiveness on the platform. For example, when a complaint is submitted against a trader for the first time and the trader is not yet registered on the platform, the automatic notification may reach an incorrect email address”*

Ein weiterer Grund könnte sein, dass die Meldungen der OS-Plattform im SPAM-Ordner des Händlers landen.

In 9 % der eingereichten Beschwerden wurde der Fall nicht automatisch geschlossen, sondern vom Händler zurückgewiesen. In 2/3 dieser Fälle widerum wollte sich der Händler direkt mit dem Verbraucher in Verbindung setzen.

In 4 % der eingereichten Beschwerden zogen sich die Beteiligten selbst zurück.

Lediglich 2 % der Fälle (also bei 480 Beschwerdefällen) wurden an eine nationale Schlichtungsstelle überhaupt nur weitergeleitet.

Was wurde aus diesen Fällen?

Von 24.000 eingereichten Beschwerden bleiben also diese 480 Fälle übrig.

Davon wurde widerum die Hälfte von den nationalen Schlichtungsstellen zurückgewiesen. Einer der Gründe für diese Zurückweisung: Die von der Plattform angeschriebene Schlichtungsstelle war nicht zuständig. Die zuständige Schlichtungsstelle zu ermitteln ist aber genau die Aufgabe dieser Plattform. Ein anderer Grund für die Zurückweisung war, dass der Verbraucher sich vor Einreichen der Beschwerde nicht an den Händler gewendet hatte, um das Problem ohne Schlichtung aus der Welt zu schaffen.

> *“This explains why the ADR procedure reached a final outcome in less than 1 % of the cases.”*

Weniger als ein Prozent.

2/3 von diesen Fällen wurden dann innerhalb von 90 Tagen gelöst – ob zugunsten des Händlers oder des Verbrauchers, teilt die Studie nicht mit.

Falsche Schlussfolgerung der Studie: Plattform ist nützlich

Zusammenfassend kommt die Studie dann zu diesem Schluss:

> *“The significant number of complaints and the uptake of the ODR platform in all Member States are very positive elements which show that the ODR platform was well received and is considered as a useful tool by consumers.”*

Halten wir uns noch einmal vor Augen: Rund 160 von über 24.000 eingereichten Fällen wurden mit Hilfe der Plattform gelöst.

Und das bezeichnen die Autoren als “useful”.

Immerhin: Deutschland auf Platz 1

Eine andere Untersuchung der EU-Kommission wollte ermitteln, ob die Händler ihre Pflicht erfüllen und auf diese OS-Plattform hinweisen und verlinken.

Untersucht wurden 19.580 Websites und es wurden 1.005 mystery-shopping audits durchgeführt. In Deutschland wurden 2.607 Online-Händler gecheckt.
Lediglich 28 % aller untersuchten Händler-Websites verlinkten auf die OS-Plattform.

Aber in Deutschland verlinkten 66 % der untersuchten Websites auf die Plattform – damit sind wir Spitzenreiter in Europa. Auf Platz 2 folgt Österreich mit 47 %. Schlusslichter sind Malta und Lettland mit jeweils 1 %.

Abmahnwahn OS-Plattform

Warum der Wert in Deutschland so hoch ist, ist schnell erklärt. Natürlich halten sich in Deutschland viele Unternehmer an Recht und Gesetz. Ein wichtiger Grund dürfte aber auch sein, dass dubiose Abmahnvereine und erfolglose Anwälte, die sich über Abmahnungen die Büromiete finanzieren müssen, seit der Existenz dieser Plattform (und auch schon davor) das Land mit Abmahnungen überziehen.

Niemand nutzt die Banner

Die EU-Kommission stellt auch Banner zur Verfügung, die man zur Erfüllung seiner Informationspflicht in seinen Shop einsetzen kann.

Die Untersuchung wollte auch herausfinden, wo und wie die Unternehmer auf die OS-Plattform hinweisen. Und – welch Überraschung – fast niemand (lediglich 4 Websites) nutzt diese Banner.

91 % schreiben den exakten Link in ihren Shop, 8 % verlinken die Plattform über einen Text, z.B. “Die Plattform finden Sie hier.”

Deutsche Händler nehmen nicht an Schlichtung teil

Untersucht wurde auch, wie viele Händler sich auf ihrer Website bereit erklären, an einer außergerichtlichen Streitschlichtung teilzunehmen.

Europaweit sagten nur 18 %, dass sie nicht bereit sein.

In Deutschland schrieben 92 % der Händler, dass sie an Schlichtung nicht teilnehmen werden. Das liegt aber an einer gesetzlichen Besonderheit in Deutschland.

Es ist auch nachvollziehbar und mehr als verständlich, dass Händler nicht an solchen Verfahren teilnehmen wollen. Denn unabhängig vom Ausgang des Verfahrens müssen sie die Gebühren dafür alleine tragen.

Fazit

Die beiden von der Kommission vorgelegten Studien können nur zu einem Schluss führen, dass die Plattform abgeschaltet werden sollte. Gerade in Deutschland sorgt sie für eine Belastung der Justiz durch massenhafte Abmahnungen. Eigentlich sollte die Plattform die Justiz entlasten.

Trotzdem nun amtlich belegt wurde, dass diese Plattform fast niemand nutzt, gilt natürlich weiter das Gesetz und Online-Händler müssen auf diese Plattform hinweisen. (mr)

Bildnachweis: Claudio Divizia/shutterstock.com