

“Bereitschaft” zur Verbraucherstreitschlichtung führt nicht zu Informationspflicht

Die OS-Plattform und die damit verbundenen Informationspflichten sind schon seit Beginn eine häufige Fehlerquelle für Abmahnungen. Zahlreiche Oberlandesgerichte haben sich bereits mit Details befasst. Jetzt hat das OLG Celle entschieden, dass die Bereitschaft zur Teilnahme keine erweiterten Informationspflichten auslöst.

Der Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) hatte einen Online-Shopbetreiber auf Unterlassung in Anspruch genommen. Dieser hatte sich in seinen AGB grundsätzlich zur Teilnahme an einer Schlichtung bereit erklärt und verwendete folgenden Text.

“Zur Teilnahme an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle sind wir nicht verpflichtet. Dennoch sind wir zur Teilnahme an einem Streitbeilegungsverfahren grundsätzlich bereit.”

Keine Angaben nach Verbraucherstreitbeilegungsgesetz

Angaben dazu, an welche Verbraucherschlichtungsstelle sich der Verbraucher wenden könnte, fehlten. Hierin sah der vzbv einen Verstoß gegen § 36 Abs. 1 Nr. 2 Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG). Dieser lautet:

(1) Ein Unternehmer, der eine Webseite unterhält oder Allgemeine Geschäftsbedingungen verwendet, hat den Verbraucher leicht zugänglich, klar und verständlich...

2. auf die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle hinzuweisen, wenn sich der Unternehmer zur Teilnahme an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle verpflichtet hat oder wenn er auf Grund von Rechtsvorschriften zur Teilnahme verpflichtet ist; der Hinweis muss Angaben zu Anschrift und Webseite der Verbraucherschlichtungsstelle sowie eine Erklärung des Unternehmers, an einem Streitbeilegungsverfahren vor dieser Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen, enthalten.

“Bereitschaft” ist keine Verpflichtung

Das Landgericht hatte die Klage mit der Begründung abgewiesen, dass sich der Online-Händler lediglich zur Teilnahme bereiterklärt hatte. Die Informationspflichten aus § 36 Abs. 1 Nr. 2 VSBG gelten aber nur dann, wenn eine Verpflichtung zur Teilnahme besteht.

Eine solche Verpflichtung liege durch die Bereitschaftserklärung nicht vor. An dieser Beurteilung änderte auch die Berufung des Klägers nichts. Das OLG wies die Berufung aus denselben Gründen zurück.

Vertragliche Verpflichtung?

Der Kläger hatte mit der Berufung die Ansicht vertreten, dass der Beklagte durch die AGB eine vertragliche Verpflichtung mit dem Verbraucher eingehe, an einem Schlichtungsverfahren teilzunehmen.

Der durchschnittlich informierte und aufmerksame Verbraucher könne die Bereitschaftserklärung nur im Sinne einer Verpflichtung verstehen.

Gesetz unterscheidet zwischen Bereitschaft und Verpflichtung

Dem erteilte das OLG eine klare Absage:

“Aus § 36 Abs. 1 Nr. 1 VSBG ergibt sich, dass die Übernahme einer solchen Verpflichtung zu unterscheiden ist von der bloßen Erklärung, ob und wenn ja inwieweit der Unternehmen zur Teilnahme an einem Schlichtungsverfahren (freiwillig, d.h. ohne Verpflichtung) ‘bereit’ ist.

Das Gesetz differenziert also zwischen der – auch vertraglich übernommenen – Verpflichtung des Unternehmers, die weitergehende Informationspflichten zur Folge hat, und der bloßen Erklärung der Bereitschaft, die in § 36 Abs. 1 Nr. 2 VSBG keine Erwähnung findet.”

Die Pflicht aus § 36 Abs. 1 Nr. 2 VSBG gilt daher nur für solche Unternehmer, die sich ausdrücklich zur Teilnahme an Schlichtungsverfahren verpflichtet haben oder solche, die bereits durch Gesetz dazu verpflichtet sind.

Unternehmer, die die Teilnahme lediglich nicht vollumfänglich ausschließen, sondern im Einzelfall entscheiden wollen, sind von der Pflicht nicht betroffen.

Fazit

Während ein bahnbrechender Erfolg der (gesetzlichen) alternativen Streitschlichtung bislang ausblieb, waren Abmahnungen wegen Fehlern bei den Informationen zur Streitschlichtung überaus erfolgreich und bereits Gegenstand zahlreicher OLG-Entscheidungen. Die Pflichten sind komplex und an zwei Stellen, nämlich Art. 14 ODR-VO und § 36 VSBG geregelt.

Als wahrer Abmahnklassiker hat sich z.B. der nicht klickbare Link auf die OS-Plattform entwickelt. Mehrere Gerichte entschieden, dass ein unverlinkter Text mit der URL nicht reicht, sondern dass auch auf Marktplätzen wie Amazon Marketplace oder eBay ein entsprechender HTML-Tag eingefügt werden muss, was lange Zeit (vor allem wegen Link-Policies und Feldbegrenzungen) Probleme bereitete.

Nicht durchgesetzt hat sich hingegen die früher einmal vertretene Ansicht, dass der Hinweis auf die OS-Plattform mittels eines besonderen “sprechenden” Links namens “Streitschlichtung” oder dergleichen eingebunden sein muss. Vielmehr genügt eine Platzierung im Impressum mit Link und – je nach Konstellation – ggf. zusätzlich (ohne Link) in den AGB. Das OLG Celle hat nun den Inhalt dieser AGB-Informationspflicht weiter konkretisiert. Das letzte Verfahren zum OS-Thema war dies (leider) sicher nicht.