BGH: Bereitschaft zur Teilnahme an Streitbeilegungsverfahren „im Einzelfall” ist wettbewerbswidrig

Seit dem 1. Februar 2017 müssen Online-Händler gemäß § 36 Abs. 1 VSBG Verbraucher darüber informieren, inwieweit sie bereit oder verpflichtet sind, an Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen. Der BGH (Urt. v. 21.8.2019 – VIII ZR 265/18) entschied nun, dass die Erklärung einer Teilnahmebereitschaft „im Einzelfall” nicht ausreichend klar und verständlich ist.

Die Beklagte betreibt einen Online-Shop für Lebensmittel. In ihrem Impressum fand sich folgender Hinweis: „Der Anbieter ist nicht verpflichtet, an Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen. Die Bereitschaft dazu kann jedoch im Einzelfall erklärt werden.“ Eine nahezu gleichlautende Angabe war auch in den AGB enthalten.
Ein Verbraucherschutzverein sah hierin einen Verstoß gegen das VSBG und mahnte die Beklagte ab. Sie gab jedoch weder die geforderte Unterlassungserklärung ab noch zahlte sie die Abmahnkosten.

Das LG Oldenburg hat die Klage in erster Instanz abgewiesen, die Berufung des Klägers dagegen hatte Erfolg. Hiergegen legte die Beklagte Revision ein, die der BGH nun zurückwies.

Informationspflicht nach § 36 VSBG

Nach § 36 Abs. 1 Nr. 1 VSBG besteht folgende Pflicht:

> *Ein Unternehmer, der eine Webseite unterhält oder Allgemeine Geschäftsbedingungen verwendet, hat den Verbraucher leicht zugänglich, klar und verständlich*
>
> *1. in Kenntnis zu setzen davon, inwieweit er bereit ist oder verpflichtet ist, an Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen […].*

Ist der Händler zur Teilnahme verpflichtet, muss er nach § 36 Abs. 1 Nr. 2 VSBG die zuständige Schlichtungsstelle nennen sowie eine Erklärung abgeben, dass er auch an Schlichtungsverfahren teilnehmen wird.

Diese Pflicht trifft nach § 36 Abs. 3 VSBG alle Online-Händler, die am 31.12. des Vorjahres mindestens elf Personen beschäftigt hatten.

Hinweis auch bei Teilnahmebereitschaft

Zunächst hebt der BGH die Pflichten nach § 36 Abs. 1 Nr. 1 VSBG hervor.

> *Die Vorschrift des § 36 Abs. 1 Nr. 1 VSBG stellt damit mehrere Anforderungen an die allgemeine Informationspflicht des Unternehmers. Zum einen wird dem Unternehmer aufgegeben, den Verbraucher als künftigen Vertragspartner nicht nur darüber zu unterrichten, ob er zur Teilnahme verpflichtet ist, sondern auch davon, ob er dazu wenigstens freiwillig bereit ist oder nicht. Das Gesetz verlangt insoweit auch die Mitteilung einer fehlenden Bereitschaft und […] auch die Angabe, „inwieweit“ der Unternehmer bereit oder verpflichtet ist, sich an einem Streitbeilegungsverfahren zu beteiligen. Zum anderen müssen die zu erteilenden Hinweise leicht zugänglich, klar und verständlich sein.*

Klare und verständliche Information

Besondere Bedeutung komme dabei dem Klarheits- und Verständnisgebot zu.

> *Es soll dazu dienen, den Verbraucher als künftigen Vertragspartner auf einfache Weise ausreichende Informationen über den Umgang des Unternehmers mit eventuellen Streitigkeiten zu liefern, bevor er die Entscheidung trifft, ob er mit dem Unternehmer ein Rechtsgeschäft abschließt oder nicht.*

Dieses Klarheits- und Verständlichkeitsgebot erstrecke sich jedoch nicht nur auf Erklärungen bezüglich einer bestehenden Teilnahmeverpflichtung des Unternehmers, sondern auch auf Angaben zu einer vorhandenen oder fehlenden Teilnahmebereitschaft.

Angaben bei Beschränkungen

Von Unternehmern, die die nur in bestimmten Fällen zur Teilnahme verpflichtet oder bereit sind, werde eine Erklärung verlangt, in welchen Fällen beziehungsweise in welchem Umfang dies der Fall sei.

> *Danach schließt die Verpflichtung des Unternehmers, „den Verbraucher leicht zugänglich, klar und verständlich in Kenntnis zu setzen davon, inwieweit er bereit ist oder verpflichtet ist, an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen“ auch die Pflicht mit ein, in den Fällen, in denen die Teilnahmebereitschaft oder -verpflichtung nur eingeschränkt besteht, dem Verbraucher die Reichweite der Mitwirkungsbereitschaft oder -verpflichtung so deutlich vor Augen zu führen, dass er umfassend und mit der gebotenen Klarheit darüber informiert ist, welche Haltung der Unternehmer in künftigen Fällen bezüglich einer alternativen Streitbeilegung einnimmt.*

Teilnahmebereitschaft „im Einzelfall” nicht klar und verständlich

Diesen Anforderungen genüge die Erklärung einer Teilnahmebereitschaft „im Einzelfall” nicht. Zwar könne die Bereitschaft beschränkt werden, diese Fälle müssten jedoch hinreichend bestimmbar beschrieben werden.

> *Aus dem auch für den Fall einer nur teilweise gegebenen Teilnahmebereitschaft des Unternehmers geltenden Regelungszweck des § 36 Abs. 1 Nr. 1 VSBG, dem Verbraucher durch die dort verlangten Hinweise rasch Klarheit über die Haltung des Unternehmers bezüglich einer Verbraucherstreitschlichtung in künftigen Streitfällen zu verschaffen, folgt wiederum, dass sich der Unternehmer – wie das Berufungsgericht zutreffend angenommen hat – nicht mit einem Verweis auf nicht näher bestimmte Einzelfälle begnügen kann. Vielmehr muss er die Konstellationen, in denen eine Teilnahmebereitschaft besteht, hinreichend bestimmbar beschreiben […].*

Die vorliegende Formulierung lasse offen, von welchen Kriterien der Unternehmer seine Entscheidung, sich auf ein Streitbeilegungsverfahren einzulassen, abhängig mache und zwinge den Verbraucher dazu, nachzufragen. Die Formulierung beinhalte vielmehr, dass der Unternehmer noch gar keine Entscheidung über seine Teilnahmebereitschaft getroffen habe.

Klare Kriterien erforderlich

Eine nur teilweise Teilnahmebereitschaft erfordere die Angabe von aus Sicht eines durchschnittlichen Verbrauchers hinreichend trennscharfer Kriterien.

In Betracht kommen etwa die Festlegung bestimmter Einkaufs- oder Bestellwerte beziehungsweise Streitwertober- oder – untergrenzen, die Beschränkung auf bestimmte Kategorien von Verträgen (beispielsweise Verträge über bestimmte Waren oder Dienstleistungen; Beschränkung auf Online-Verträge), die Einschränkung auf nur innerhalb von konkret bezeichneten Zeiträumen abgeschlossene Verträge sowie unter Umständen auch die Beschränkung auf bestimmte Streitgegenstände […].

Alexander Kirch/Shutterstock.com