

BGH: Keine weiteren Informationspflichten bei bloßer Bereitschaft zur Teilnahme am Streitbelegungsverfahren

Seit dem 1. Februar 2017 müssen Online-Händler gemäß § 36 Abs. 1 VSBG Verbraucher darüber informieren, inwieweit sie bereit oder verpflichtet sind, an Streitbelegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen. Der BGH (Urt. v. 21.8.2019 - VIII ZR 263/18) entschied nun, dass die Erklärung einer Teilnahmebereitschaft an diesem Verfahren nicht die weitergehenden Informationspflichten nach dieser Vorschrift auslöst.

Die Beklagte vertreibt Lebensmittel über einen Online-Shop und verwendete u.a. in ihren AGB folgende Klausel: „Zur Teilnahme an einem Streitbelegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle sind wir nicht verpflichtet. Dennoch sind wir zur Teilnahme an einem Streitbelegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle grundsätzlich bereit.“ Darüber, an welche Schlichtungsstelle Verbraucher sich wenden können, informierte sie jedoch nicht. Hierin sah der Kläger, ein Verbraucherschutzverein, einen Verstoß gegen § 36 Abs. 1 Nr. 2 VSBG und mahnte sie ab. Er verlangte von ihr, es zu unterlassen, keine Angaben zu Anschrift und Website der zuständigen Verbraucherschlichtungsstelle zu machen. Die Beklagte gab jedoch weder die geforderte Unterlassungserklärung ab noch zahlte sie die Abmahnkosten.

Das LG Hannover hatte die Klage abgewiesen, auch die Berufung des Klägers blieb erfolglos. Hiergegen legte er Revision ein, die der BGH nun zurückwies.

Informationspflicht nach § 36 Abs. 1 VSBG

Nach § 36 Abs. 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 Streitbelegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen, und

2. auf die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle hinzuweisen, wenn sich der Unternehmer zur Teilnahme an einem Streitbelegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle verpflichtet hat oder wenn er auf Grund von Rechtsvorschriften zur Teilnahme verpflichtet ist [...].

Ist der Händler zur Teilnahme verpflichtet, muss er nach § 36 Abs. 1 Nr. 2 VSBG Angaben zur Anschrift und Website der zuständigen Schlichtungsstelle erteilen.

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

Weitere Hinweispflichten nur bei Verpflichtung

Der BGH stellte klar, dass die Pflicht nach § 36 Abs. 1 Nr. 2 VSBG, Angaben zur Anschrift und Webseite der zuständigen Verbraucherschlichtungsstelle zu machen, nur bestehe, wenn der Händler zur Teilnahme verpflichtet sei oder sich dazu verpflichtet habe. § 36 Abs. 1 VSBG sehe zwei gestaffelte Hinweispflichten vor.

Sie gibt ihm zunächst auf, den Verbraucher (als möglichen künftigen Vertragspartner) leicht zugänglich, klar und verständlich davon in Kenntnis zu setzen, „inwieweit er bereit oder verpflichtet ist, an Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen“ (§ 36 Abs. 1 Nr. 1 VSBG). Weiter verlangt sie von ihm, einen solchen Verbraucher leicht zugänglich, klar und verständlich 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 zur Anschrift und Webseite der Verbraucherschlichtungsstelle sowie eine Erklärung des Unternehmers, an einem Streitbeilegungsverfahren vor dieser Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen, enthalten“ (§ 36 Abs. 1 Nr. 2 VSBG).

Unterscheidung zwischen Verpflichtung und Bereitschaft

§ 36 Abs. 1 Nr. 2 VSBG beschränke sich ausdrücklich auf die Fälle der Teilnahmeverpflichtung.

Eine solche Teilnahmeverpflichtung, der sich der Unternehmer nicht entziehen kann, ist weder nach dem allgemeinen Sprachgebrauch noch nach der Terminologie des Gesetzes mit einer Erklärung, zu einer Mitwirkung an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle bereit zu sein, gleichzusetzen. Letztere begründet für sich genommen keinen Zwang des Unternehmers, sich auf ein solches Verfahren einzulassen. Diesen Unterschieden im Bedeutungsgehalt trägt § 36 Abs. 1 Nr. 1 VSBG Rechnung, der „teilnahmebereit“ und „teilnahmeverpflichtet“ als Alternativen aufführt und dem Unternehmer daher sowohl die Mitteilung abverlangt, inwieweit er zur Teilnahme an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle verpflichtet ist, als auch die Erklärung, inwieweit er (im Falle einer fehlenden Verpflichtung) hierzu bereit ist.

Die weiteren Informationspflichten habe der Gesetzgeber bewusst nicht auch auf die Fälle der Teilnahmebereitschaft ausgedehnt.

Keine weiteren Informationspflichten bei Bereitschaft

Der nur zur Teilnahme bereite Unternehmer solle nicht mit weiteren Informationspflichten belastet werden. Diese gesetzgeberische Unterscheidung würde unterlaufen, wenn man die Erklärung zur Teilnahme mit einer Verpflichtung i.S.d. § 36 Abs. 1 Nr. 2 VSBG gleichsetze.

Der Gesetzgeber hat der Freiwilligkeit der alternativen Streitlösung einen großen Stellenwert eingeräumt (BTDrucks. 18/5089, S. 40; BR-Drucks. 258/15, S. 46). Damit wäre nicht in Einklang zu bringen, dass eine bloße Bereitschaftserklärung des Unternehmers eine

Verpflichtung zur Mitwirkung an einem außergerichtlichen Streitbeilegungsverfahren auslösen soll. Das Verbraucherstreitbeilegungsgesetz soll letztlich dazu dienen, die außergerichtliche Streitbeilegung in Deutschland zu fördern, nicht aber zu verhindern oder zu erschweren (BT-Drucks. 18/5089, S. 39; BR-Drucks. 258/15, S. 45). Dies wäre aber nicht gewährleistet, wenn die Unternehmer befürchten müssten, dass ihre Bereitschaftserklärung zu einer Teilnahmeverpflichtung führen könnte. Es bestünde dann die Gefahr, dass die Unternehmer häufig ihre Bereitschaft zur Teilnahme an einem Verfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle gänzlich ausschließen.

Noch keine vertragliche Verpflichtung

Durch die entsprechende Klausel in ihren AGB, zur Teilnahme an einem Schlichtungsverfahren bereit zu sein, habe sich die Beklagte noch nicht zur Teilnahme verpflichtet. Diese Auffassung vertrat jedoch der Kläger.

Diese Sichtweise ist jedoch schon deswegen verfehlt, weil eine allein der Erfüllung der Informationspflichten nach § 36 Abs. 1 Nr. 1 VSBG dienende Erklärung über eine Teilnahmeverpflichtung oder -bereitschaft [...] keine Verpflichtung im Sinne des § 36 Abs. 1 Nr. 2 VSBG zu begründen vermag. Davon abgesehen ist der Mitteilung, dass „[wir] zur Teilnahme an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle nicht verpflichtet“, „dennoch grundsätzlich bereit“ sind, bei verständiger Würdigung nicht dahin zu deuten, dass die grundsätzliche Bereitschaft mit einer Verpflichtung gleichzusetzen ist.

„Grundsätzliche“ Teilnahmebereitschaft nicht ausreichend

Der BGH bemängelte noch die Erklärung der „grundsätzlichen“ Bereitschaft der Beklagten zur Teilnahme. Hierdurch werde nicht klar, in welchen Fällen sie genau zur Teilnahme bereit sei.

Dem durchschnittlichen Verbraucher als Adressat einer solchen Mitteilung erschließt sich angesichts des breiten Bedeutungsgehalts des Begriffs „grundsätzlich“ nicht, ob die Beklagte sich „aus Prinzip und ohne Ausnahme“ oder nur „im Prinzip, mit dem Vorbehalt bestimmter Ausnahmen, in der Regel, im Allgemeinen“ (vgl. hierzu <https://www.duden.de/rechtschreibung/grundsatzlich>) zu einer Mitwirkung an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle bereitfindet (ähnlich Ruttmann/Greger, aaO). Für den letztgenannten Fall bleibt zusätzlich unklar, unter welchen Bedingungen sich die Beklagte auf ein solches Streitbeilegungsverfahren einlassen wird. Die Beklagte hätte daher die Konstellationen, in denen sie zu einer Teilnahme an einem außergerichtlichen Streitbeilegungsverfahren bereit ist, näher durch hinreichend trennscharfe Kriterien beschreiben müssen.

Hierzu verwies er auf ein anderes Urteil (BGH, Urt. v. 21.8.2019 - VIII ZR 265/18) hinsichtlich der Informationspflicht nach § 36 VSBG, das am selben Tag erging. Einen solchen Verstoß hatte der Kläger jedoch nicht geltend gemacht, weshalb der BGH hierüber nicht entscheiden durfte.