

BGH: Informationen zur Streitbeilegung in den AGB erforderlich

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. 22.9.2020 - XI ZR 162/19) entschied nun, dass die entsprechenden Informationen sowohl auf der Website als auch in den AGB erscheinen müssen, wenn der Unternehmer solche verwende.

Die beklagte Bank nimmt an einem Streitbeilegungsverfahren teil. Sie unterhält eine Website, auf der sie u.a. ihre Allgemeinen Geschäftsbedingungen veröffentlicht. Diese enthalten keine Angaben zur Bereitschaft oder Verpflichtung der Beklagten zur Teilnahme an dem Streitbeilegungsverfahren. Diese Angaben finden sich im Impressum ihrer Webseite sowie in einem separaten Informationsblatt, das mit „Information zur außergerichtlichen Streitschlichtung“ überschrieben ist und das die Beklagte ihren Kunden mit den Allgemeinen Geschäftsbedingungen aushändigt. Nach Ansicht des Klägers, Bundesverband der Verbraucherzentralen (vzbv), genügten diese Informationen nicht.

Das LG Berlin (Urt. v. 21.11.2017 - 15 O 223/17) hatte der Klage des vzbv in erster Instanz stattgegeben, auch die Berufung der Beklagten blieb ohne Erfolg (KG, Urt. v. 14.2.2019 - 23 U 18/18). Hiergegen legte sie Revision ein.

Der BGH wies die Revision nun zurück. Wenn der Unternehmer sowohl eine Website unterhalte als auch AGB verwende, müssen die Informationen nach § 36 Abs.1 VSBG sowohl auf der Website als auch in den AGB erfolgen.

Informationspflicht nach § 36 Abs. 2 VSBG

Nach § 36 Abs. 1 VSBG besteht für Unternehmer die Pflicht, Verbraucher darüber informieren, inwieweit sie bereit oder verpflichtet sind, an Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen. Ist oder hat sich der Händler zur Teilnahme verpflichtet, muss er nach § 36 Abs. 1 Nr. 2 VSBG Angaben zur Anschrift und Website der zuständigen Schlichtungsstelle erteilen.

§ 36 Abs. 2 VSBG bestimmt, wie diese Pflicht erfüllt werden muss:

(2) Die Informationen nach Absatz 1 müssen

1. auf der Webseite des Unternehmers erscheinen, wenn der Unternehmer eine Webseite unterhält,

2. zusammen mit seinen Allgemeinen Geschäftsbedingungen gegeben werden, wenn der Unternehmer Allgemeine Geschäftsbedingungen verwendet.

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

Informationen müssen in den AGB genannt werden

Der BGH stellte klar, dass es sich bei § 36 Abs. 2 Nr. 2 VSBG um ein Verbraucherschutzgesetz handle. Hiergegen habe die Beklagte verstoßen, da sie die entsprechenden Informationen nach § 36 Abs. 1 VSBG nicht in ihren AGB erteilt hat.

Rechtsfehlerfrei ist das Berufungsgericht weiter davon ausgegangen, dass die Beklagte der Vorschrift des § 36 Abs. 2 Nr. 2 VSBG deswegen zuwiderhandelt, weil sie Verbrauchern die Informationen nach § 36 Abs. 1 VSBG nicht in ihren Allgemeinen Geschäftsbedingungen erteilt. Nach § 36 Abs. 2 Nr. 2 VSBG muss der Unternehmer die Informationen nach § 36 Abs. 1 VSBG zusammen mit seinen Allgemeinen Geschäftsbedingungen geben, wenn er Allgemeine Geschäftsbedingungen verwendet.

Hinweise auch ohne Vertragsschluss erforderlich

Die Beklagte verwende AGB bereits dadurch, dass sie diese auf ihrer Website bereitstellt. Ob über die Website Verträge abgeschlossen werden, sei unerheblich, so der BGH. Er verwies hierzu auf ein Urteil des EuGH.

Das Berufungsgericht hat im Ergebnis zutreffend festgestellt, dass die Beklagte Allgemeine Geschäftsbedingungen im Sinne des § 36 Abs. 2 Nr. 2 VSBG bereits dadurch verwendet, dass sie diese auf ihrer Webseite bereitstellt, ohne dass es darauf ankommt, ob die Webseite zum Abschluss von Verbraucherverträgen genutzt wird (vgl. EuGH, WM 2020, 1302 Rn. 28 - Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände; [...]). Wie der Gerichtshof der Europäischen Union (nachfolgend Gerichtshof) nach Erlass des Berufungsurteils entschieden hat, beschränkt Art. 13 Richtlinie 2013/11/EU die darin vorgesehene Informationspflicht nicht auf die Fälle, in denen der Unternehmer die Verträge mit den Verbrauchern über seine Webseite abschließt (EuGH, WM 2020, 1302 Rn. 28 - Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände).

Darstellung auf der Website und in AGB

Der BGH entschied, dass die Beklagte die Informationen nach § 36 Abs. 1 VSBG in ihren AGB hätte nennen müssen.

Wie der Gerichtshof nach Erlass des Berufungsurteils entschieden hat, bestimmt Art. 13 Abs. 2 Richtlinie 2013/11/EU, der durch § 36 Abs. 2 Nr. 2 VSBG umgesetzt worden ist (vgl. BR-Drucks. 258/15, S. 41, 91; BT-Drucks. 18/5089, S. 36, 74), dass die Informationen „in“ den Allgemeinen Geschäftsbedingungen aufgeführt werden (EuGH, WM 2020, 1302 Rn. 24 ff. - Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände). Auch im Schrifttum wird überwiegend - teilweise ohne nähere Begründung - davon ausgegangen, dass die Informationen „in“ den Allgemeinen Geschäftsbedingungen enthalten sein müssen (vgl. Greger in Greger/Unberath/Steffek, Recht der alternativen Konfliktlösung, 2. Aufl., § 36 VSBG Rn. 15; Hakenberg, EWS 2016, 312, 317; Koch, WuB 2019, 376, 377; Koschmieder/Ziegenhagen, MMR 2018, 282, 286; ebenso Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz, Verbraucherschlichtung, Ein Leitfaden für Unternehmen, Stand: November 2016, S. 8, abrufbar unter <https://www.bmjv.de>).

Nur im Impressum unzureichend

Der BGH stellte klar, dass eine Angabe nur im Impressum wie bei der Beklagten nicht ausreiche. Der Wortlaut des § 36 Abs. 2 VSBG sei eindeutig.

Wenn ein Unternehmer - wie hier - sowohl eine Webseite unterhält als auch Allgemeine Geschäftsbedingungen verwendet, müssen die Informationen nach § 36 Abs. 1 VSBG, wie das Berufungsgericht zu Recht ausführt, sowohl auf seiner Webseite erscheinen (§ 36 Abs. 2 Nr. 1 VSBG) als auch gemäß § 36 Abs. 2 Nr. 2 VSBG in die Allgemeinen Geschäftsbedingungen aufgenommen werden [...]. Hierfür spricht zunächst der Wortlaut der Vorschrift, da die Ziffern 1 und 2 des § 36 Abs. 2 VSBG nicht durch das Wort „oder“, sondern durch ein Komma getrennt sind, wodurch eine Aufzählung von Pflichten begründet wird, die nebeneinander zu

erfüllen sind, wenn ihre Voraussetzungen jeweils vorliegen. Ein solches Verständnis entspricht zudem dem Willen des Gesetzgebers, nach dem die Pflichten aus § 36 Abs. 2 Nr. 1 und 2 VSBG kumulativ zu erfüllen sind (BR-Drucks. 258/15, S. 92; BT-Drucks. 18/5089, S. 75), und ist unionsrechtskonform (vgl. EuGH, WM 2020, 1302 Rn. 29 f. – Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände).

Fazit

Bereits der EuGH hat klargestellt, dass die Informationen nach dem VSBG in AGB erfüllt werden müssen, wenn der Unternehmer solche verwendet. Für diese Verwendung reicht es bereits aus, wenn auf der Website AGB bereitgestellt werden. Dass tatsächlich Verträge geschlossen werden, ist nicht erforderlich. Dieser Ansicht schloss sich jetzt der BGH an. Eine Information nur im Impressum reicht nicht aus.

BCFC/Shutterstock.com