

Neue Risiken für Abmahnungen durch Verbraucherschutzverbände – Online-Streitbeilegung und alternative Streitbeilegung mit Verbrauchern

Im Zusammenhang mit der europäischen Verordnung über Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten („ODR-Verordnung“) und die hierzu ergänzende Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten („ADR-Richtlinie“) ist im April 2016 das Gesetz über die alternative Streitbeilegung in Verbrauchersachen („VSBG“) in Deutschland in Kraft getreten. Das VSBG setzt die ADR-Richtlinie in nationales Recht um, wohingegen die ODR-Verordnung unmittelbare Gesetzeskraft in Deutschland besitzt. Sowohl aus dem VSBG als auch aus der ODR-Verordnung ergeben sich neue Informationspflichten, insbesondere für Betreiber von Online-Shops oder Anbietern von Online-Dienstleistungen, deren Nichteinhaltung ein hohes Abmahnrisiko insbesondere durch Verbraucherschutzverbände mit sich bringt.

1. ODR-Verordnung

Die ODR-Verordnung regelt die Online-Beilegung von verbraucherrechtlichen Streitigkeiten über eine Online-Streitbelegungs-Plattform („OS-Plattform“). Verbraucher tätigen immer häufiger Einkäufe online und sollen sich bei der Online-Durchführung von Rechtsgeschäften, gerade im europäischen Wirtschaftsraum, sicher fühlen. Die Möglichkeit der Online-Streitbeilegung über die OS-Plattform soll hierzu beitragen. Territorial gilt die ODR-Verordnung für die außergerichtliche Beilegung von Streitigkeiten, bei denen in der EU wohnhafte Verbraucher gegen in der EU niedergelassene Unternehmer vorgehen. Die ODR-Verordnung gilt für „Online-Kaufvertrag“ und „Online-Dienstleistungsvertrag“, also für Verträge, bei denen dem Verbraucher Waren oder Dienstleistungen über eine Website oder auf anderem elektronischen Weg angeboten werden und bei denen der Verbraucher diese Waren oder Dienstleistungen auf dieser Website oder auf anderem elektronischen Weg bestellt hat. Die ODR-Verordnung regelt insbesondere die Einrichtung der EU-weiten OS-Plattform als interaktive Website, die eine zentrale Anlaufstelle für Verbraucher und Unternehmer für Online-Beilegung von Streitigkeiten ist, und enthält allgemeine Informationen über die außergerichtliche Streitbeilegung. Über diese OS-Plattform kann ein in allen Amtssprachen der Organe der EU verfügbares Online-Formular ausgefüllt werden und als Beschwerde zusammen mit weiteren relevanten Unterlagen eingereicht werden. Die Beschwerden werden dann über die OS-Plattform an die für die betreffende Streitigkeit zuständige Alternative Streitbelegungs-Stelle („AS-Stelle“) weitergeleitet werden, deren Einrichtung wiederum über die ADR-Richtlinie bzw. das VSBG geregelt ist. Die OS-Plattform soll somit ein kostenloses, freiwillig nutzbares, elektronisches Fallbearbeitungsinstrument (Case-Management-System)



bereitstellen, das es den AS-Stellen ermöglicht, das Streitbeilegungsverfahren mit den Parteien über die OS-Plattform abzuwickeln.

Informationspflichten gegenüber Verbrauchern

In der EU niedergelassene Unternehmen (insbesondere auch Online-Marktplatzbetreiber), die Online-Kaufverträge oder Online-Dienstleistungsverträge eingehen, müssen auf ihren Websites einen [Link](#)¹ zur OS-Plattform bereitstellen. Ferner müssen diese Unternehmer ihre E-Mail-Adresse als Kontaktmöglichkeit angeben. Der Link zur OS-Plattform sowie die E-Mail-Adresse könnten beispielsweise im Impressum der Website dargestellt werden.

Zudem müssen in der EU niedergelassene Unternehmer, die Online-Kaufverträge oder Online-Dienstleistungsverträge eingehen und sich verpflichtet haben oder gesetzlich verpflichtet sind, eine AS-Stelle für die Beilegung von Streitigkeiten mit Verbrauchern zu nutzen, die Verbraucher nicht nur über die Existenz der OS-Plattform, sondern auch über die Möglichkeit, diese für die Beilegung ihrer Streitigkeiten zu nutzen, informieren. In diesem Fall müssen diese Informationen nicht nur auf der Website, sondern auch in den E-Mails (falls Angebote auch per E-Mail versendet werden) und in den AGB enthalten sein. Ob ein Unternehmen zur Nutzung der AS-Stellen zur Streitbeilegung verpflichtet ist, ergibt sich nicht aus der ODR-Verordnung, sondern aus spezialgesetzlichen Regelungen, wie dem Energiewirtschaftsgesetz.

2. ADR-Richtlinie, umgesetzt durch das VSBG

Die ADR-Richtlinie soll den Verbrauchern Zugang zu einfachen, effizienten, schnellen und kostengünstigen Möglichkeiten der Beilegung inländischer und grenzübergreifender Streitigkeiten bieten, die sich aus Kauf- oder Dienstleistungsverträgen ergeben. Anders als die ODR-Verordnung erfassen die ADR-Richtlinie und das VSBG auch offline getätigte Rechtsgeschäfte und regeln die Einrichtung der AS-Stellen in Deutschland. Das VSBG begründet, ebenso wie die ODR-Verordnung, keine gesetzliche Verpflichtung für Unternehmen zur Teilnahme an der alternativen Streitbeilegung mittels AS-Stellen; etwaige gesetzliche Verpflichtungen können sich aber aus spezialgesetzlichen Regelungen ergeben, wie dem Energiewirtschaftsgesetz.

Um als AS-Stelle im Sinne des VSBG fungieren zu können, muss die AS-Stelle nach dem VSBG oder auf Grund einer anderen Rechtsvorschrift anerkannt, beauftragt oder eingerichtet worden sein. Die AS-Stelle muss eine Verfahrensordnung haben, die das Konfliktbeilegungsverfahren und die Einzelheiten der Durchführung des Verfahrens regelt. Das Konfliktbeilegungsverfahren darf jedoch nicht dazu führen, dass der Verbraucher an eine verbindliche Lösung der Streitigkeit gebunden ist oder ihm das Recht zur Anrufung der Gerichte genommen wird. Alle AS-Stellen werden vom Bundesamt der Justiz in einer zentralen Liste geführt. Diese Liste wird sowohl auf der Webseite des Bundesamtes der Justiz als auch auf der Webseite der OS-Plattform veröffentlicht. Ziel der VSBG ist es, Streitbeilegungsverfahren innerhalb von 90 Tagen abzuschließen.

¹ <http://ec.europa.eu/consumers/odr>

Informationspflichten gegenüber Verbrauchern

Jeder Unternehmer, der eine Webseite unterhält oder Allgemeine Geschäftsbedingungen verwendet, hat den Verbraucher ab 1. Februar 2017 leicht zugänglich, klar und verständlich nach dem VSBG darüber zu informieren, inwieweit der Unternehmer dazu bereit ist (oder auch nicht bereit ist, laut Regierungsentwurf) oder dazu verpflichtet ist, an alternativer Streitbeilegung vor einer AS-Stelle teilzunehmen und welche die zuständige AS-Stelle ist. Diese Informationen müssen auf der Website und in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen enthalten sein. Von dieser Informationspflicht sind nur solche Unternehmen befreit, die weniger als 11 Personen beschäftigen. Im Falle von Fernabsatzverträgen (beispielsweise Verträge, die ausschließlich über das Internet oder per E-Mail/Telefon geschlossen werden) hat der Unternehmer bereits jetzt gemäß Art. 246a § 1 Abs. 1 Nr. 16 EGBGB den Verbraucher zu unterrichten, ob der Verbraucher ein außergerichtliches Beschwerde- und Rechtsbehelfsverfahren nutzen kann, sowie über dessen Zugangsvoraussetzungen.

3. Rechtsfolgen bei Verstößen

Verstöße gegen die vorgenannten Informationspflichten können wegen einer Verletzung von §§ 3a bzw. 5a Abs. 4, 8 UWG zu einer Abmahnung führen. Es wird erwartet, dass hier ein hohes Abmahnrisiko durch Verbraucherschutzverbände besteht.

Für weitere Fragen steht Ihnen unsere Spezialistin zur Verfügung:



Julia Kaufmann, LL.M.
julia.kaufmann@bakermckenzie.com

Baker & McKenzie - Partnerschaft von Rechtsanwälten, Wirtschaftsprüfern und Steuerberatern mbB

Berlin
Friedrichstraße 88 / Unter den Linden
10117 Berlin
Tel.: +49 30 2 20 02 81 0
Fax: +49 30 2 20 02 81 199

Düsseldorf
Neuer Zollhof 2
40221 Düsseldorf
Tel.: +49 211 3 11 16 0
Fax: +49 211 3 11 16 199

Frankfurt/Main
Bethmannstraße 50-54
60311 Frankfurt/Main
Tel.: +49 69 2 99 08 0
Fax: +49 69 2 99 08 108

München
Theatinerstraße 23
80333 München
Tel.: +49 89 5 52 38 0
Fax: +49 89 5 52 38 199

www.bakermckenzie.com

Get Connected:



Hot Topics

Dieses Mandantenrundsreiben dient ausschließlich der Information. Sein Inhalt sollte daher nicht als Entscheidungsgrundlage im Einzelfall oder als Ersatz für einen einzelfallbezogenen Rechtsrat genutzt werden. Hierfür sollte stets der Rat eines qualifizierten Rechtsanwalts eingeholt werden. Mit der Herausgabe dieses Mandantenrundsreibens übernehmen wir keine Haftung im Einzelfall.

Die Baker & McKenzie - Partnerschaft von Rechtsanwälten, Wirtschaftsprüfern und Steuerberatern mbB ist eine im Partnerschaftsregister des Amtsgerichts Frankfurt/Main unter PR-Nr. 1602 eingetragene Partnerschaftsgesellschaft nach deutschem Recht mit Sitz in Frankfurt/Main. Sie ist assoziiert mit Baker & McKenzie International, einem Verein nach Schweizer Recht. Mitglieder von Baker & McKenzie International sind die weltweiten Baker McKenzie-Anwaltsgesellschaften. Der allgemeinen Übung von Beratungsunternehmen folgend, bezeichnen wir als „Partner“ einen Freiberufler, der als Gesellschafter oder in vergleichbarer Funktion für uns oder ein Mitglied von Baker & McKenzie International tätig ist. Als „Büros“ bezeichnen wir unsere Büros und die Kanzleistandorte der Mitglieder von Baker & McKenzie International.

© Baker McKenzie