

- Q&A -

## Online-Schlichtung und alternative Streitbeilegung

Version   Stand:	3.0   11.01.2017		
Ansprechpartner:	Stephanie Schmidt ✉ <a href="mailto:stephanie.schmidt@bevh.org">stephanie.schmidt@bevh.org</a> ☎ 030-2061385-13		
<u>Historie:</u>	24.02.2016	V1.0	
	24.03.2016	V2.0	geändert: 3;4;5
	23.12.2016	V3.0	geändert: 3;5;6;7;8
	11.01.2017	V4.0	geändert: 4;6;8;9

---

Durch die europäische Verordnung über die Online-Streitbeilegung (ODR – Online Dispute Resolution, 524/2013) in Verbraucherangelegenheiten und die europäische Richtlinie über die alternative Streitbeilegung (auch ADR – Alternative Dispute Resolution, 2013/11/EU) in Verbraucherangelegenheiten wurde ein neuer europäischer Rechtsrahmen geschaffen, der die Schlichtung von grenzüberschreitenden Streitigkeiten zwischen Verbrauchern und Unternehmen in Europa fördern soll. Die ODR-Verordnung hat für Onlinehändler Informationspflichten geschaffen, die seit dem 09. Januar 2016 zu beachten sind. Darüber hinaus werden mit Inkrafttreten des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes in Deutschland weitere Informationspflichten für Händler hinzukommen.

Hier wird im Überblick dargestellt, welche Bedeutung die neuen Regelungen für Onlinehändler haben und welche Verpflichtungen sich aus ihnen für deutsche Onlinehändler ergeben.

### 1. Was beinhalten die Regelungen zur Onlineschlichtung und alternativen Streitbeilegung?

Für nationale und grenzüberschreitende Geschäfte zwischen Verbrauchern und Unternehmen, insbesondere im Onlinehandel, wird eine Möglichkeit zur Verfügung gestellt, eventuelle Streitigkeiten außergerichtlich, und damit kostengünstig, schnell und einfach beizulegen. Die Europäische Kommission hat hierzu eine europäische Plattform entwickelt, über die entsprechende Beschwerdefälle über ein Beschwerdeformular eingereicht und an die jeweils zuständigen nationalen Schlichtungsstellen im Land des Unternehmers weitergegeben werden können. Diese Plattform ist seit 15.02.2016 in Betrieb. Sie richtet sich zwar in erster Linie an Verbraucher, jedoch können auch Unternehmer dort Beschwerden gegen Verbraucher einreichen.

Aufgrund der Vorgaben der Richtlinie wird es zukünftig in den EU-Mitgliedsländern für alle Geschäfte zwischen Unternehmern und Verbrauchern Schlichtungsstellen geben, über die eventuelle Streitigkeiten außergerichtlich gelöst werden können. Um sicherzustellen, dass Verbraucher auch von diesen erfahren, wird den Unternehmen zudem die Pflicht auferlegt, ihre Kunden über die Schlichtungsstellen zu informieren.

## **2. Müssen Online-Händler an Schlichtungsverfahren teilnehmen?**

Nein, es besteht keine gesetzliche Verpflichtung für Unternehmer, an einem Schlichtungsverfahren teilzunehmen. Hat ein Unternehmer aber auf seiner Webseite erklärt, dass er zu einer Teilnahme an einer Schlichtung bereit ist, oder reagiert er nicht innerhalb von drei Wochen nach Übermittlung eines Schlichtungsantrags durch den Schlichter auf diesen, so wird bei einigen Schlichtungsstellen sein Einverständnis vermutet. In diesem Fall kann der Unternehmer zur Zahlung der Gebühr für die Schlichtungsstelle verpflichtet werden. Der Unternehmer kann jedoch nicht zu einer Einigung gezwungen werden, denn der Vorschlag eines Schlichters hat nicht die Wirkungen eines Urteils.

## **3. Welche Pflichten trafen Online- und Versandhändler schon vor 2016?**

Wenn Sie sich als Händler einem außergerichtlichen Streitbeilegungsverfahren unterworfen haben, müssen Sie dies bereits seit dem 13. Juni 2014 Ihren Kunden mitteilen und diese über die Zugangsvoraussetzungen zu einem solchen Verfahren informieren (z.B. in Ihren AGB).

Die neuen Vorschriften zur Onlineschlichtung und zur alternativen Streitbeilegung verpflichten darüber hinaus auch alle übrigen Händler dazu, Verbrauchern Informationen über mögliche Schlichtungseinrichtungen und ihre Bereitschaft zur Teilnahme an einem Schlichtungsverfahren zur Verfügung zu stellen. Die Informationspflichten über die europäische ODR-Plattform müssen die Händler bereits seit 09.01.2016 erfüllen. Dazu kommen weitere Informationspflichten, die ab 1. Februar 2017 zu beachten sind.

## **4. Wie muss die Informationspflicht zur ODR-Plattform umgesetzt werden?**

Seit dem 09.01.2016 müssen Onlinehändler nach der ODR-Verordnung den Link zur europäischen Online-Streitbeilegungs-Plattform für Verbraucher zur Verfügung stellen. Die Plattform wurde von der Kommission am 15.02.2016 freigeschaltet. Zusätzlich müssen Onlinehändler ihre E-Mail-Adresse angeben. Dies sollte nach Möglichkeit in Zusammenhang mit dem Link zur Plattform geschehen, damit der Verbraucher die Informationen gebündelt erhält. Übersendet ein Händler, der zur Teilnahme an einer Schlichtung verpflichtet ist, einem Verbraucher ein gesondertes Kaufangebot per E-Mail, muss auch diese Mail den Hinweis mit dem Link zur Plattform enthalten.

Für die Information über die ODR-Plattform empfehlen wir folgende Formulierung:

*"Seit dem 15. Februar 2016 stellt die EU-Kommission eine Plattform für außergerichtliche Streitschlichtung bereit. Verbrauchern gibt dies die Möglichkeit, Streitigkeiten im Zusammenhang mit Ihrer Online-Bestellung zunächst ohne die Einschaltung eines Gerichts zu klären. Die Streitbeilegungs-Plattform ist unter dem externen Link <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> erreichbar. In diesem Zusammenhang sind wir*

gesetzlich verpflichtet, Sie auf unsere E-Mail-Adresse hinzuweisen. Diese lautet: \_\_\_\_\_ "

Die Informationen müssen dem Verbraucher im Onlineshop „leicht zugänglich“ zur Verfügung gestellt werden. Die Verordnung trifft hierzu keine weiteren Aussagen. Denkbar sind folgende Alternativen:

- ein separater Direktlink zu der Information, der zentral erreichbar ist
- eine Unterbringung in den AGB
- eine Unterbringung im Impressum

Die Europäischen Kommission, hat auf Nachfrage hierzu keine weiteren Empfehlungen ausgesprochen. Unser europäischer Dachverband EMOTA (European eCommerce and Omni Channel Trade Association) empfiehlt zumindest eine Darstellung in den AGB.

Wir empfehlen Ihnen die Unterbringung der Informationen in einem gesonderten Unterpunkt in den AGB oder die Einrichtung eines Direktlinks, d.h. eines gesonderten Reiters („Beschwerden“ o.ä.) etwa im Footer der Website.

**Update:** Das OLG München hat durch Urteil vom 22.09.2016 (Az. 29 U 2498/16) festgestellt, dass der **Link zur ODR-Plattform so gestaltet werden muss, dass dieser anklickbar ist**. Eine bloße Angabe der Internetadresse wäre damit nicht ausreichend.

## 5. Welche weiteren Informationspflichten haben Händler zu erwarten?

Nach dem am 25.02.2016 im Bundesgesetzblatt verkündeten Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG), das in Deutschland die ADR-Richtlinie umsetzt, müssen Unternehmer weitere Informationspflichten umsetzen. Das VSBG ist in großen Teilen am 1. April 2016 in Kraft getreten. Die weiteren Informationspflichten, die Onlinehändler betreffen, treten jedoch erst zum 1. Februar 2017 in Kraft.

Die Händler müssen Verbraucher ab diesem Datum darüber informieren, inwieweit sie grundsätzlich bereit oder verpflichtet sind, an Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen.

Von dieser Informationspflicht ausgenommen sind Kleinunternehmer, die am 31. Dezember des Vorjahres bis zu 10 Personen beschäftigt haben.

Haben die Unternehmer sich schon zur Teilnahme verpflichtet (z.B. durch eine Schlichtungsabrede) oder sind sie aus gesetzlichen Gründen zur Teilnahme verpflichtet, so müssen sie auch auf die zuständige Schlichtungsstelle hinweisen und Angaben zur Anschrift und Webseite der Schlichtungsstelle machen. Zudem muss der Hinweis eine Erklärung des Unternehmers enthalten, dass er an Verfahren vor dieser Schlichtungsstelle teilnimmt.

**Hinweis:** Die gesetzliche Verpflichtung, an Schlichtungsverfahren teilzunehmen betrifft aktuell nur wenige Unternehmen aus speziellen Branchen, wie z.B. Unternehmen der Energieversorgung oder Fluggesellschaften. Den Onlinehandel ist jedoch derzeit nicht gesetzlich verpflichtet, an Schlichtungsverfahren teilzunehmen.

Eine Pflicht zur Teilnahme an Schlichtungsverfahren kann sich danach für Onlinehändler nur aus vertraglichen Verpflichtungen ergeben. Beispiel: Der Onlineshop des Händlers ist mit einem Gütesiegel ausgezeichnet, bei dem die Bereitschaft zur Teilnahme an einem Schlichtungsverfahren eine Voraussetzung für das Tragen des Siegels ist.

Unternehmen, die weder eine Webseite unterhalten noch AGB verwenden, sind von den Informationspflichten nicht betroffen.

Am Ende finden Sie eine Checkliste, anhand derer Sie erkennen können, ob und welche Informationspflichten Sie beachten müssen.

## **6. Wie sind die weiteren Informationspflichten aus dem VSBG umzusetzen?**

Die in Frage 5 genannten Informationen müssen auf der Webseite des Unternehmers untergebracht werden, sofern der Unternehmer eine Webseite unterhält, bzw. zusammen mit seinen AGB gegeben werden, wenn er AGB verwendet.

In diesem Zusammenhang sind ergänzend auch die Vorgaben in der ODR-Verordnung zu beachten, nach denen diese Informationen möglichst gebündelt mit dem Hinweis auf die ODR-Plattform unterzubringen sind.

**Umsetzungshinweis:** Wir empfehlen, diese Informationen gemeinsam mit den Informationen zur Onlineschlichtungsplattform entweder unter einem Unterpunkt in den AGB oder über einen Direktlink auf der Homepage zur Verfügung zu stellen (vgl. Nr. 4).

### **Formulierungsbeispiele:**

Variante 1: Keine Verpflichtung und keine Bereitschaft zur Teilnahme an einem Schlichtungsverfahren:

Wir sind bemüht, eventuelle Meinungsverschiedenheiten aus unserem Vertrag mit dem Kunden einvernehmlich beizulegen. Darüber hinaus sind wir zu einer Teilnahme an einem Schlichtungsverfahren nicht verpflichtet und können unseren Kunden die Teilnahme an einem solchen Verfahren leider auch nicht anbieten.

Variante 2: Keine Verpflichtung aber Bereitschaft zur Teilnahme:

Wir sind bemüht, eventuelle Meinungsverschiedenheiten aus unserem Vertrag mit dem Kunden einvernehmlich beizulegen. Sollten wir dabei keine Einigung erreichen, sind wir gerne zur Durchführung eines für den Kunden kostenfreien Schlichtungsverfahrens vor der folgenden anerkannten Verbraucherschlichtungsstelle bereit: (Adresse, Webseite)

Sofern dort keine Einigung erzielt wird, steht dem Kunden der Rechtsweg offen.

Variante 3: Keine Verpflichtung aber eingeschränkte Bereitschaft zur Teilnahme bei höherem Streitwert:

Wir sind bemüht, eventuelle Meinungsverschiedenheiten aus unserem Vertrag mit dem Kunden einvernehmlich beizulegen. Sollten wir dabei keine Einigung erreichen, so sind wir in Streitfällen, die einen Betrag von mehr als 500 Euro betreffen, gerne zur Durchführung eines für den Kunden kostenfreien Schlichtungsverfahrens vor der folgenden anerkannten Verbraucherschlichtungsstelle bereit: (Adresse, Webseite) bereit. Sofern dort keine Einigung erzielt wird, steht dem Kunden der Rechtsweg offen.

Variante 4: Verpflichtung zur Teilnahme an einem Schlichtungsverfahren:

Wir sind bemüht, eventuelle Meinungsverschiedenheiten aus unserem Vertrag einvernehmlich beizulegen. Wir bitten unsere Kunden, hierbei zunächst unseren Kundenservice zu kontaktieren. Sollte hierbei keine Einigung erreicht werden, können sich unsere Kunden aufgrund unserer Verpflichtung zur Teilnahme an dem entsprechenden Schlichtungsverfahren an folgende staatlich anerkannte Verbraucherschlichtungsstelle wenden: (Adresse, Webseite)

Sofern auch dort keine Einigung erzielt wird, steht dem Kunden der Rechtsweg offen.

**7. Was gilt, wenn schon eine Streitigkeit entstanden ist?**

Ist aus einem Vertrag mit einem Verbraucher bereits eine konkrete Streitigkeit mit diesem entstanden, die zwischen Unternehmer und Verbraucher (z.B. über den Kundenservice) nicht beigelegt werden konnte, so muss der Händler dem Verbraucher in jedem Fall in Textform (also per E-Mail, schriftlich oder per Fax) mitteilen:

- welche Verbraucherschlichtungsstelle für ihn zuständig ist (unter Angabe ihrer Anschrift und Webseite), und
- ob der Unternehmer zur Teilnahme an einem Streitbeilegungsverfahren bei dieser Schlichtungsstelle bereit oder verpflichtet ist.

Ist der Unternehmer zur Teilnahme an Schlichtungsverfahren vor einer oder mehreren Schlichtungsstellen bereit oder verpflichtet, so muss er die entsprechenden Stellen dem Verbraucher gegenüber angeben.

Hat also der Unternehmer auf seiner Webseite oder in seinen AGB erklärt, dass er zur Teilnahme an einem Schlichtungsverfahren bereit ist, so muss er bei einer Streitigkeit mit einem Kunden, diese Information dem Kunden auch zukommen lassen, wenn deutlich wird, dass keine Einigung mit diesem erreicht wird.

Achtung: Hier gibt es keine Ausnahmeregelung für Kleinunternehmen.

Variante 1: Keine Verpflichtung und keine Bereitschaft zur Schlichtung

Wir bedauern sehr, dass es uns nicht gelungen ist, eine einvernehmliche Lösung in dieser Angelegenheit zu finden.

Wir sind gesetzlich dazu verpflichtet, Sie über folgendes zu informieren: Zu einer Teilnahme an einem Schlichtungsverfahren sind wir nicht verpflichtet und können Ihnen die Teilnahme an einem solchen Verfahren leider auch nicht anbieten. Die zuständige staatlich anerkannte Verbraucherschlichtungsstelle ist: (Adresse, Webseite)

#### Variante 2: Keine Verpflichtung aber Bereitschaft zur Schlichtung

Wir bedauern sehr, dass es uns nicht gelungen ist, eine einvernehmliche Lösung in dieser Angelegenheit zu finden. Gern sind wir aber zur Teilnahme an einem staatlich anerkannten Schlichtungsverfahren bereit. Die zuständige staatlich anerkannte Verbraucherschlichtungsstelle ist: (Adresse, Webseite)

#### Variante 3: Verpflichtung zur Schlichtung

Wir bedauern sehr, dass es uns nicht gelungen ist, eine einvernehmliche Lösung in dieser Angelegenheit zu finden. Sie können jedoch in dieser Sache bei der zuständigen staatlich anerkannten Verbraucherschlichtungsstelle (Adresse, Webseite) ein Streitschlichtungsverfahren einzuleiten. Diesbezüglich sind wir zur Teilnahme verpflichtet.

Sofern auch dort keine Einigung erzielt wird, steht Ihnen der Rechtsweg offen.

### **8. Wie können Händler die zuständige Schlichtungsstelle und weitere Informationen zur Schlichtung finden?**

Aktuell befindet sich das Netzwerk von Verbraucherschlichtungsstellen in Deutschland noch im Aufbau. Eine anerkannte Schlichtungsstelle, die für den Bereich E-Commerce spezialisiert ist, gibt es derzeit noch nicht.

Für die Schlichtung steht daher – solange es noch keine branchenspezifische Schlichtungsstelle gibt - die Allgemeine Schlichtungsstelle „Zentrum für Schlichtung e.V.“ zur Verfügung. Ihre Kontaktdaten sind wie folgt:

Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle des Zentrums für Schlichtung e.V.  
Straßburger Straße 8  
77694 Kehl am Rhein  
Tel: 07851 / 795 79 40  
Fax: 07851 / 795 79 41  
E-Mail: [mail@verbraucher-schlichter.de](mailto:mail@verbraucher-schlichter.de)  
[www.verbraucher-schlichter.de](http://www.verbraucher-schlichter.de)

Auf der Homepage des Zentrums für Schlichtung finden Sie auch Informationen zu den Kosten und zur voraussichtlichen Dauer eines Verfahrens

Eine Liste der Schlichtungseinrichtungen in der EU finden Sie – geordnet nach Ländern – auf der Seite der Kommission:

<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.adr.show>

Eine Broschüre zur Schlichtung aus Unternehmenssicht stellt das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz zur Verfügung:

[http://www.bmfv.de/SharedDocs/Downloads/DE/Artikel/11252016\\_Konferenz\\_Verbraucher\\_schlichtung.pdf?\\_\\_blob=publicationFile&v=1](http://www.bmfv.de/SharedDocs/Downloads/DE/Artikel/11252016_Konferenz_Verbraucher_schlichtung.pdf?__blob=publicationFile&v=1)

### 9. Checkliste bezüglich der Information in AGB und auf Webseite:

Gehen Sie Verträge mit Verbrauchern ein? **Nein** → **Keine Informationspflicht**

**Ja**



Verwenden Sie eine Website oder AGB? **Nein** → **Keine Informationspflicht**

**Ja**



Haben Sie am 31.12. des Vorjahres mehr als 10 Personen beschäftigt?

**Ja**



Sind Sie zur Teilnahme an einem Schlichtungsverfahren verpflichtet?

**Nein**



**Informationspflicht darüber, inwieweit Sie zur Teilnahme an einem Schlichtungsverfahren verpflichtet sind**

**Ja**



**Informationspflicht über zuständige Schlichtungsstelle (Anschrift, Webseite)**

**Nein**



Sind Sie zur Teilnahme an einem Schlichtungsverfahren verpflichtet?

**Nein**



**Keine Informationspflicht (vgl. Frage 6)**