

## ALLGEMEINE RECHTSFRAGEN – R80

Stand: Dezember 2019

Ihr Ansprechpartner  
Ass. Heike Cloß

E-Mail  
heike.closs@saarland.ihk.de

Tel.  
(0681) 9520-600

Fax  
(0681) 9520-690

### Informationspflichten zur Verbraucherschlichtung

Seit 2016 besteht europaweit die Pflicht, Streitschlichtungsstellen einzurichten. Den Online-Händler treffen seitdem verschiedene Informationspflichten. Die Rechtslage ist verwirrend, denn diese basieren auf zwei verschiedenen Rechtsgrundlagen: Zum einen die Verordnung Nr. 524/2013 über die Online-Streitbeilegung in der Verbraucherangelegenheiten („**ODR-VO**“), die zum 09.01.2016 in Kraft getreten ist, und das Verbraucher-Streitbeilegungsgesetz (**VSBG**), das zum 01.04.2016 in Kraft getreten ist.

Vorteil der Streitschlichtungsstellen ist die Beilegung von außergerichtlichen Streitigkeiten. Der Weg zum Gericht ist für Unternehmer und Verbraucher häufig aufwändiger und mit hohen Kosten verbunden. Die Verbraucherschlichtung soll für beide Seiten eine günstigere Alternative bieten.

## I. Informationspflichten nach ODR-VO

### 1. Wer ist davon betroffen?

Die Informationspflichten treffen alle **Online-Händler mit Sitz in der EU**, die Waren oder Dienstleistungen im Internet an **EU-Verbraucher** anbieten und mit ihnen den Vertrag im Internet abschließen. Keine Informationspflicht treffen also Händler, die ihren Internetauftritt lediglich als Präsentationsseite nutzen oder Verträge ausschließlich mit Unternehmern schließen (B2B-Händler).

### 2. Was müssen Online-Händler beachten?

#### a) Informationspflicht nach Art. 14 Abs. 1 ODR-VO

Alle Online-Händler müssen in ihren Shops auf die **Online-Streitbeilegungsplattform verlinken**:

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

**ACHTUNG:** Dieser Link muss **anklickbar** eingebaut werden (OLG München, Urteil vom 22.09.2016, Az: 29 U 2498/16). Er muss außerdem für den Verbraucher leicht **zugänglich sein**. Dies bedeutet, dass der Link leicht auffindbar und als solcher erkennbar sein muss. Ist dies nicht der Fall, drohen **Abmahnungen**.

In diesem Zusammenhang muss der Händler auch seine **E-Mail-Adresse** bekannt geben. Betroffen von der Pflicht, den Link einzustellen, sind auch Händler, die über keine eigene Internetseite verfügen, sondern ihre Produkte oder Dienstleistungen über **Portale** wie beispielsweise **eBay** oder **Amazon** vertreiben.

Das Gesetz gibt nicht vor, wie der Link eingebaut werden muss. Es handelt sich um eine zusätzliche, gesetzlich geforderte Angabe, die leicht auffindbar sein muss. Insofern kann der Online-Händler eine **Extra-Angabe** in seinem Onlineshop machen und sollte dann die Angaben auch im Rahmen seiner **AGB** wiederholen. Eine Aufnahme im Impressum ist nur dann eine sichere Lösung, wenn dort die E-Mail-Adresse des Unternehmers angegeben wird und der Link sich auch öffnen lässt. Nur wenn beide Voraussetzungen erfüllt werden, kann auch die Angabe im **Impressum** genügen. Für den Fall, dass Angebote per E-Mail versendet werden, muss in der **Angebots-E-Mail** auch über die Online-Streitbeilegung informiert werden. Eine Formulierung könnte etwa lauten wie folgt:

**„Information zur Online-Streitbeilegung gemäß Art. 14 Abs. 1 ODR-VO:**  
Die Europäische Kommission stellt eine Plattform zur Online-Streitbeilegung (OS) bereit, die Sie unter folgenden Link finden:  
<https://ec.europa.eu/consumers/odr/>.“

#### **b) Informationspflichten nach Art. 14 Abs. 2 ODR-VO**

Unternehmen können sich **zusätzlich freiwillig** zu einer alternativen Streitbeilegung (AS) verpflichten. Sie sind nicht auf Grund des Gesetzes gesetzlich verpflichtet, der alternativen Streitbeilegung beizutreten. **Wenn** der Online-Händler der Streitbeilegung **beitritt, muss** er darüber **informieren**. Ausnahmen bestehen in bestimmten Wirtschaftsbereichen, bei denen das VSBG verpflichtend vorsieht, an der alternativen Streitbeilegung teilzunehmen. Hierbei handelt es sich z. B. um Energieversorger.

Wenn der Händler sich freiwillig für die alternative Streitbeilegung entscheidet, **genügt nicht** mehr, **nur** einen **Link** zur OS-Plattform auf seiner Webseite einzustellen. Er muss vielmehr informieren, dass diese Plattform für die Beilegung von Streitigkeiten genutzt werden kann. Diese **Formulierung** muss leicht auffindbar und direkt erkennbar sein. Es bietet sich also an, sowohl in den **Allgemeinen Geschäftsbedingungen** wie auch im **Impressum** den Hinweis aufzunehmen. Folgende Formulierung kann dazu verwendet werden:

**„Information zur Online-Streitbeilegung:**  
Die Europäische Kommission stellt eine Plattform zur Online-Streitbeilegung (OS) bereit, die Sie unter folgenden Link finden:  
<https://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

*Verbraucher haben die Möglichkeit, diese Plattform für die Beilegung ihrer Streitigkeiten zu nutzen.“*

## II. Verbraucherstreitbeilegungsgesetz

Durch das Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG) wird in Deutschland ein flächendeckendes Netz von Verbraucherschlichtungsstellen eingerichtet, die den Anforderungen des Gesetzes entsprechen.

### 1. Wer ist davon betroffen?

Das Verbraucherstreitbeilegungsgesetz betrifft fast alle Unternehmen mit einer Niederlassung in Deutschland, soweit sie Verträge mit Verbrauchern schließen. Ausgenommen sind:

- Arbeitsverträge
- Verträge über
  - Nichtwirtschaftliche Dienstleistungen von allgemeinem Interesse
  - Gesundheitsdienstleistungen
  - Weiter- und Hochschulbildung durch staatliche Einrichtungen.

### 2. Was müssen Unternehmen beachten?

#### a) Allgemeine Informationen nach § 36 VSBG

Unternehmer, die eine Webseite betreiben oder allgemeine Geschäftsbedingungen bereithalten, müssen auf ihre Bereitschaft bzw. ihre Pflicht **hinweisen**, an **Streitbeilegungsverfahren teilzunehmen**. Sind Händler grundsätzlich **nicht** bereit, an einem Streitbeilegungsverfahren **teilzunehmen**, müssen sie ihre künftigen Vertragspartner darüber ebenfalls informieren. Die Informationen müssen leicht zugänglich, klar und verständlich angegeben werden - entweder auf der Webseite oder bei Verwendung von AGB im Zusammenhang mit diesen. **Davon ausgenommen sind Händler, die am 31. Dezember des Vorjahres zehn oder weniger Personen beschäftigt haben.**

Unternehmer, die sich zur Teilnahme an einem Streitbeilegungsverfahren verpflichtet haben bzw. gesetzlich dazu verpflichtet sind, müssen zudem **auf die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle hinweisen (Adresse, Webseite)**. Dies gilt auch für Unternehmen mit weniger als 10 Beschäftigten.

**ACHTUNG: Diese zweite Informationspflicht trifft alle Unternehmer, die eine Webseite betreiben oder Allgemeine Geschäftsbedingungen verwenden und die in den Anwendungsbereich des VSBG fallen.**

Der Hinweis kann sinnvollerweise unter dem Link zur OS-Plattform platziert werden. Werden AGB verwendet, sollte der Hinweis sich auch dort wiederfinden.

Folgende Formulierungen können verwendet werden:

Beispiel 1, im Falle einer freiwilligen Bereiterklärung:

**„Informationen zur Online-Streitbeilegung gemäß Art. 14 Abs. 1 ODR-VO:**

*Die Europäische Kommission stellt eine Plattform zur Online-Streitbeilegung (OS) bereit, die Sie unter <https://ec.europa.eu/consumers/odr/> finden.*

*Unsere E-Mail-Adresse lautet: [xxxx@xxxx.xx](mailto:xxxx@xxxx.xx)*

**Information zur Verbraucherstreitbeilegung nach § 36 VSBG:**

*Wir sind bestrebt, etwaige Meinungsverschiedenheiten aus Verbraucherverträgen außergerichtlich beizulegen. Wir sind deswegen zur Durchführung eines Streitbeilegungsverfahrens vor der ... bereit, sofern der Verbraucher den streitigen Anspruch zuvor uns gegenüber geltend gemacht hat. Der Rechtsweg steht Verbrauchern selbstverständlich jederzeit offen.“*

Beispiel 2, im Fall des Ausschlusses der Teilnahme:

**„Informationen zur Online-Streitbeilegung gemäß Art. 14 Abs. 1 ODR-VO:**

*Die Europäische Kommission stellt eine Plattform zur Online-Streitbeilegung (OS) bereit, die Sie unter <https://ec.europa.eu/consumers/odr/> finden.*

*Unsere E-Mail-Adresse lautet: [xxxx@xxxx.xx](mailto:xxxx@xxxx.xx)*

**Information zur Verbraucherstreitbeilegung nach § 36 VSBG:**

*Wir werden nicht an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle im Sinne des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes teilnehmen und sind hierzu auch nicht verpflichtet.“*

## **b) Informationen nach Entstehen der Streitigkeit nach § 37 VSBG**

Unternehmer, die eine Streitigkeit aus einem Vertrag mit einem Verbraucher nicht durch eigene Verhandlungen mit dem Kunden beilegen konnten, müssen den Verbraucher in Textform darüber unterrichten, an welche Verbraucherschlichtungsstelle (Anschrift und Internetseite) er sich wenden kann. Gleichzeitig sind sie dazu verpflichtet dem Kunden mitzuteilen, ob sie zu einer Teilnahme am Verfahren dieser Stelle bereit oder verpflichtet sind. Der Hinweis hat in Textform zu erfolgen.

## **c) Wo finde ich eine Schlichtungsstelle?**

Eine Liste der anerkannten Schlichtungsstellen finden Sie hier:

[https://www.bundesjustizamt.de/DE/SharedDocs/Publikationen/Verbraucherschutz/Liste\\_Verbraucherschlichtungsstellen.pdf?\\_\\_blob=publicationFile&v=50](https://www.bundesjustizamt.de/DE/SharedDocs/Publikationen/Verbraucherschutz/Liste_Verbraucherschlichtungsstellen.pdf?__blob=publicationFile&v=50)

Bei Streitigkeiten in Branchen, in denen es noch keine branchenspezifische Schlichtungsstelle gibt, können sich die Verbraucherinnen und Verbraucher an die Allgemeine Schlichtungsstelle nach § 43 Absatz 1 VSBG wenden.

Diese Allgemeine Schlichtungsstelle war das „Zentrum für Schlichtung e.V.“ mit Sitz in Kehl, die vom Bund bis zum 31. Dezember 2019 gefördert wird. An seine Stelle sollten Auffangschlichtungsstellen der Länder treten. Da dieses in der Praxis nicht möglich war, hat der Bund zum 1. Januar 2020 die „Universal-Schlichtungsstelle des Bundes“ geschaffen. In einem europaweiten Ausschreibungsverfahren erhielt das „Zentrum für Schlichtung e.V.“ in Kehl den Zuschlag. Damit bleibt das bisherige Zentrum auch weiterhin zuständig für Schlichtungsfälle für allgemeine Verbraucherprobleme. Aber: Ab Januar 2020 ist das Zentrum nicht mehr als Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle, sondern als Universal-Schlichtungsstelle tätig. Dementsprechend müssen Unternehmer, die auf die Schlichtungsstelle auf Kehl verweisen, den Hinweis sowohl auf ihrer Homepage bzw. in ihren AGBs ändern in: **Universal-Schlichtungsstelle des Zentrums für Schlichtung e.V. in Kehl**. Diese Schlichtungsstelle ist - wie bislang auch - erreichbar unter: [www.verbraucher-schlichter.de](http://www.verbraucher-schlichter.de).

Der Verbraucher hat die Möglichkeit, über die Plattform einen Antrag einzureichen, der von einem Streitmittler daraufhin überprüft wird, ob der Antrag offensichtlich ohne Aussicht Erfolg gestellt oder etwa auch mutwillig gestellt wurde. Der betroffene Unternehmer wird über den Antrag informiert. Innerhalb von 30 Tagen soll sich gemeinsam auf eine Streitbeilegungsstelle geeinigt werden.

Das **Verfahren** selbst ist grundsätzlich **kostenpflichtig**. Nach der Kostenordnung des Zentrums für Schlichtung e.V. werden die Kosten von dem Unternehmen getragen. Diese sind je nach Höhe des Streitwertes gestaffelt. Die Kosten beginnen bei 50 Euro bei Streitwerten bis einschließlich 100 Euro und können bis zu 600 Euro bei einem Streitwert von über 5.000 Euro betragen. Von dem beteiligten Verbraucher kann die Schlichtungsstelle ein Entgelt nur dann erheben, wenn der gestellte Antrag sich als rechtsmissbräuchlich erweist. In diesem Fall beträgt das Entgelt für den Verbraucher 30 Euro. Das Ergebnis des Streitbeilegungsverfahrens ist nicht vollstreckbar. Die Möglichkeit das Gericht anzurufen, bleibt weiterhin bestehen.

*Dieses Merkblatt soll – als Service Ihrer IHK – nur erste Hinweise geben und erhebt daher keinen Anspruch auf Vollständigkeit. Obwohl es mit größtmöglicher Sorgfalt erstellt wurde, kann eine Haftung für die inhaltliche Richtigkeit nicht übernommen werden.*