

## Online-Streit-Plattform: Zentrale Schlichtungsstelle



© Thep Urai - Fotolia.com

### Einführung

Seit Januar 2016 besteht europaweit die Pflicht, **Streitschlichtungsstellen** einzurichten.

Was bedeutet das für Unternehmer? Der Weg zum Gericht ist für Unternehmer und Verbraucher häufig aufwändig und teuer. Die Verbraucherschlichtung bietet für beide Seiten eine günstige Alternative. Die genauen Konsequenzen bleiben abzuwarten. Dennoch tun Unternehmen gut daran, sich bereits jetzt mit dem Thema auseinanderzusetzen, insbesondere mit den neuen Informationspflichten.

Was diese beinhalten, erfahren Sie unter dem Abschnitt "Welche Pflichten sind umzusetzen?" Wo sind die Informationen zu platzieren?"

Die Schlichtungsstellen sollen es Verbrauchern und Unternehmern erleichtern, Streitigkeiten außergerichtlich beizulegen, wobei arbeitsvertragliche Streitigkeiten ausgenommen sind.

### Online-Streit-Plattform

Die Europäische Kommission hat zu diesem Zweck eine "Online-Streit-Plattform" als zentrale Anlaufstelle für Verbraucherbeschwerden eingerichtet. Die Plattform leitet die Beschwerden an die Schlichtungsstellen vor Ort. Es gibt die vom Bund geförderte Allgemeine Schlichtungsstelle in Kehl und die Schlichtungsstelle für Luftverkehr in Bonn. Die Europäische Kommission finanziert die Plattform und gewährleistet die Datensicherheit.

### Wie läuft das Schlichtungsverfahren ab?

Die Beschwerde wird vom Verbraucher durch ein Formular über die Plattform eingereicht. Die Gegenpartei erhält das Beschwerdeformular. Innerhalb von 30 Tagen soll sich gemeinsam auf eine Streitbeilegungsstelle geeinigt werden. Der Bearbeitungszeitraum für die Streitigkeit beträgt in der Regel 90 Tage. Das Streitbeilegungsverfahren endet mit der Mitteilung des Ergebnisses. Dieses wird nicht veröffentlicht und ist nicht vollstreckbar. Die Möglichkeit das Gericht aufzurufen bleibt weiterhin bestehen.

Bei Streitigkeiten über (Online-) Verbraucherverträge gilt das Prinzip der freiwilligen

Teilnahme an der Schlichtung. Jeder Unternehmer kann einwilligen, muss aber nicht. Die Allgemeine Schlichtungsstelle bearbeitet zunächst Beschwerden, die von Verbrauchern eingereicht wurden. Theoretisch bestünde die Möglichkeit, dass auch Unternehmer über die Plattform Beschwerden gegen Verbraucher einreichen. In der Praxis haben die Schlichtungsstellen derlei Beschwerden allerdings ignoriert. Es liegt künftig in der Hand der Schlichtungsstellen, ob Unternehmerbeschwerden bearbeitet werden.

## Was ist der Vorteil der außergerichtlichen Schlichtung?

Sie bietet eine pragmatische und kostensparende Alternative zum Gerichtsprozess, indem oft ein langwieriges Verfahren vor Gericht vermieden wird. Kostensparend ist die Schlichtung deshalb, da in einem Prozess die unterlegene Partei grundsätzlich die Kosten des Verfahrens zu tragen hat, worunter auch die Rechtsanwaltskosten des Gegners gezählt werden können. Die Schlichtung schließt den Rechtsweg nicht aus: Dieser bleibt weiterhin bestehen.

Eine erfolgreiche Schlichtung kann die Kundenbeziehung trotz Streit aufrechterhalten. Unternehmer können ihren Service verbessern und sich von der Konkurrenz positiv abheben. Die Plattform überwindet Sprachbarrieren, indem sie eine Übersetzungsfunktion übernimmt. Ist bei dem Verbrauchervertrag ein Unternehmer aus Deutschland und ein Verbraucher aus Italien beteiligt, lassen sich Sprachbarrieren oft nicht ausschließen. Gesetzlich vorgeschrieben ist die Unabhängigkeit und Unparteilichkeit der Schlichtungsstellen und ihrer Streitmittler. Sie sind mit der außergerichtlichen Streitbeilegung betraut und für die unparteiische und faire Verfahrensführung verantwortlich. Streitmittler sind keine Richter oder Rechtsanwälte.

## Welche Kosten entstehen bei der Teilnahme an der Schlichtung?

Im Grundsatz gilt, dass die Schlichtungsstelle vom Unternehmer ein Entgelt verlangen kann. Wie hoch dieses ausfällt, liegt in ihrem Ermessen. Als Orientierung dient die Kostenordnung der Allgemeinen Schlichtungsstelle:

<https://www.verbraucher-schlichter.de/schlichtungsverfahren/kostenordnung>

Maximal 600 Euro kann die Schlichtungsstelle verlangen. Das zu zahlende Entgelt kann von der Steuer abgesetzt werden.

## Anwendungsbereich der Online-Streit-Plattform

Der Anwendungsbereich der Plattform wird von der Online Dispute Resolution Verordnung, kurz ODR Verordnung, festgelegt: Von der Plattform umfasst sind alle **Online-Kaufverträge** oder **Online-Dienstleistungsverträge** zwischen einem in der Union wohnhaften Verbraucher und einen in der Union niedergelassenen Unternehmer. Die ODR Verordnung definiert die Begriffe "Online - Kaufvertrag oder Online-Dienstleistungsvertrag": Das sind Verträge, "bei dem der Unternehmer oder der Vermittler des Unternehmers Waren oder Dienstleistungen über eine **Webseite oder auf anderem elektronischem Wege** angeboten hat und der Verbraucher diese Waren oder Dienstleistungen auf dieser Webseite oder auf anderem elektronischen Weg bestellt hat". Gemeint sind damit alle Kauf- oder Dienstleistungsverträge, die klassisch im Internet oder über Mailverkehr geschlossen werden.

## Welche Streitigkeiten erfasst die Plattform?

Gestritten wird über vieles! In der Regel geht es darum, dass der Verbraucher mit der Ware nicht zufrieden ist, da er meint, sie hätte einen Mangel. Nun möchte er seine Rechte geltend machen. Vielleicht will der Verbraucher nach Ausübung seines Widerrufsrechts das bereits

gezahlte Geld zurück erhalten, allerdings hat er die Ware nicht im Originalzustand zurück gesendet. Es stellt sich dann für den Unternehmer die Frage, wie weiter zu verfahren ist, sprich, wieviel Wertersatz er fordern kann. Behandelt wird ferner die Frage, ob überhaupt ein Verbrauchervertrag zustande gekommen ist. Dies kann dann der Fall sein, wenn zweifelhaft ist, ob der Verbraucher Geschäfte mit privater Zwecksetzung tätigt oder ob sie im Einzelfall seiner selbstständigen beruflichen Tätigkeit zuzuordnen sind. Im Zweifel ist zu Gunsten des Verbrauchers zu entscheiden. Streitigkeiten im B2B Verkehr, also Unternehmer gegen Unternehmer, sind nicht erfasst.

## Welche Pflichten sind umzusetzen? Wo sind die Informationen zu platzieren?

Mit Einführung der Schlichtungsstellen kommen auf die Unternehmer **wichtige Pflichten** zu. Der Unternehmer hat auf die Existenz der europäischen Plattform und die Möglichkeit diese zu nutzen hinzuweisen. Weiter hat er die Informationspflicht nach § 36 des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes umzusetzen, jedoch erst Anfang 2017, sofern er die Bereitschaft an der Streitbeilegung hat oder dazu verpflichtet ist.

Drei relevante Zeitpunkte:

1. **Ab dem 9.1.2016** Die Informationspflicht nach Art. 14 Abs. 1 ODR Verordnung: Es muss ein leicht zugänglicher Link auf die europäische Online Streit Plattform am besten im Impressum gesetzt werden, da der Verbraucher den Link dort erwartet.
2. **Ab 1.4.2016** Die zweite Informationspflicht nach Art. 14 Abs. 2 ODR Verordnung. Nun kommt hinzu, dass auch in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen ein zusätzlicher Hinweis erfolgen muss, jedoch nur falls sich Unternehmer verpflichtet haben oder verpflichtet sind. Wir empfehlen, den Hinweis in die AGB aufzunehmen. Der Unternehmer weist auf die Existenz der europäischen OS Plattform hin, wie auch die Möglichkeit, diese für die Beilegung von Streitigkeiten zu nutzen.
3. **Anfang 2017** Die dritte Informationspflicht umfasst Verbraucherverträge, die nur über den online Weg abgeschlossen wurden. Gesetzlich festgelegt ist diese Pflicht in § 36 Verbraucherstreitbeilegungsgesetz. Es muss ein Hinweis erfolgen, ob sie überhaupt teilnehmen möchten oder ob sie verpflichtet sind, an Streitbeilegungsverfahren teilzunehmen sowie der Hinweis auf die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle. Ob Sie verpflichtet sind, erfahren Sie unter der Überschrift "Verbraucherstreitbeilegungsgesetz".

## Wer muss informieren?

Unternehmer, die mit ihren Kunden über Telemedien Kaufverträge oder Dienstleistungsverträge abschließen. Auch derjenige Unternehmer muss informieren, der über ebay oder Amazon oder einer sonstigen Plattform verkauft ist informationspflichtig. Es betrifft alle Unternehmer, die ihren Sitz in der EU haben.

## Folgende Formulierungsbeispiele können in das Impressum und in die AGB integriert werden:

**Für Unternehmen, die nicht verpflichtet und nicht bereit sind, an einem Streitbeilegungsverfahren teilzunehmen:**

### Online-Schlichtung gemäß Art. 14 Abs. 1 ODR-VO und § 36 VSBG:

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

Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle sind wir nicht verpflichtet und grundsätzlich nicht bereit.

### **Für Unternehmen, die sich verpflichtet haben oder verpflichtet sind, an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer bestimmten Schlichtungsstelle teilzunehmen:**

#### **Online-Schlichtung gemäß Art. 14 Abs. 1 ODR-VO und § 36 VSBG:**

Die Europäische Kommission stellt eine Plattform zur Online-Streitbeilegung (OS) bereit, die Sie unter <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> finden. Verbraucher haben die Möglichkeit, diese Plattform für die Beilegung ihrer Streitigkeiten zu nutzen. Wir sind grundsätzlich bereit, an einem außergerichtlichen Schlichtungsverfahren teilzunehmen.

### **Für Unternehmen, die sich verpflichtet haben oder verpflichtet sind, an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer bestimmten Schlichtungsstelle teilzunehmen:**

#### **Online-Schlichtung gemäß Art. 14 Abs. 1 ODR-VO und § 36 VSBG:**

Die Europäische Kommission stellt eine Plattform zur Online-Streitbeilegung (OS) bereit, die Sie unter <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> finden. Verbraucher haben die Möglichkeit, sich für die Beilegung ihrer Streitigkeiten an [Name, Anschrift, Webseite der Schlichtungsstelle] zu wenden. Wir sind verpflichtet, an Verfahren zur Streitbeilegung vor dieser Stelle teilzunehmen.

## **Welche Schlichtungsstellen gibt es bereits?**

Die **Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle** des Zentrums für Schlichtung e.V. mit Sitz in Kehl

<https://verbraucher-schlichter-de/herzlich-willkommen-bei-der-allgemeinen-verbraucherschlichtu>

Schlichtungsstelle für **Luftverkehr** beim Bundesamt für Justiz

[https://www.bundesjustizamt.de/DE/Themen/Buergerdienste/Luftverkehr/Schlichtungsstelle\\_no](https://www.bundesjustizamt.de/DE/Themen/Buergerdienste/Luftverkehr/Schlichtungsstelle_no)

## **Das Verbraucherstreitbeilegungsgesetz**

Das Verbraucherstreitbeilegungsgesetz ist am 1. April 2016 in Kraft getreten und gilt ab sofort. Das Gesetz ist das Resultat der Umsetzung der EU Richtlinie über **alternative Streitbeilegung** in Verbraucherangelegenheiten, sog. ADR Richtlinie.

Als Verbraucherverträge gemäß § 310 Abs. 3 BGB, das heißt Verträge zwischen Verbrauchern und Unternehmen, sind von dem Gesetz erfasst und demnach auch von der Informationspflicht nach § 36. Die Platzierung schreibt § 36 Abs. 2 vor: Bei vorhandener Webseite muss der Hinweis an leicht zugänglicher Stelle angegeben werden. Verwendet der Unternehmer AGB, sollte er die Information zusammen mit den AGB angeben. Unternehmer können sich **Ende 2016** um die Informationspflicht nach § 36 kümmern. Sollten Angebote per E-Mail versendet werden, muss der Informationstext darin enthalten sein.

### **Wichtig:**

Die Informationspflicht trifft alle Unternehmer. Sie haben darüber zu informieren, inwieweit sie bereit sind an der Schlichtung teilzunehmen **oder** ob sie dazu verpflichtet sind. Verpflichtet sind nur wenige Branchen, zum Beispiel Energieversorger, Luftfahrt- und Eisenbahnverkehrsunternehmen. Alle anderen haben die freie Entscheidung und können zu jedem Fall individuell entscheiden. Unternehmer, die am Schluss des Vorjahres zehn oder weniger Personen beschäftigen, sind von der Informationspflicht befreit.

## Was regelt das Verbraucherbeitiligungsgesetz?

Es regelt insbesondere das System der Verbraucherschlichtungsstellen und welche Grundvoraussetzungen die Stellen erfüllen. Es handelt sich um dieselben Schlichtungsstellen, die von der Online Streit Plattform bei Verbraucherbeschwerden aufgerufen werden.

Das Gesetz geht davon aus, dass es primär private Verbraucherschlichtungsstellen gibt, die anzuerkennen sind. Mit der durch den Bund geförderten Allgemeinen Schlichtungsstelle in Kehl besteht ein ausreichendes Schlichtungsangebot, sodass die Länder von der Errichtung von Universalschlichtungsstellen nach § 29 des Gesetzes absehen können.

Das Bundesministerium für Justiz und Verbraucherschutz hat folgenden Fragen Antworten Katalog zusammengestellt:

[http://www.bmjv.de/DE/Themen/FokusThemen/Schlichtungsstellen/Schlichtungsstellen\\_node.h](http://www.bmjv.de/DE/Themen/FokusThemen/Schlichtungsstellen/Schlichtungsstellen_node.h)

Haben Sie Fragen rund um die Plattform, Schlichtungsstellen und Verbraucherrechte, dann können Sie sich an das Europäische Verbraucherzentrum Deutschlands wenden. Die Beratung ist kostenlos. Erreichbar ist das Zentrum unter +49 7851 9914860 oder Sie schreiben eine Mail an [odr@evz.de](mailto:odr@evz.de).

Weitere Informationen zum Verbraucherstreitbeilegungsgesetz finden Sie [hier](#).

## Weiterführende Artikel

- [Verordnung über die Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten \(Nr. 524/2013\) \(www.eur-lex.europa.eu\) Liste der anerkannten Verbraucherschlichtungsstelle Verfahrensordnung der Allgemeinen Schlichtungsstelle](#)

## Ansprechpartner

### Romy Seifert

Telefon: +49 2161 241-135

Telefax: +49 2161 635-44135

E-Mail: [seifert@mittlerer-niederrhein.ihk.de](mailto:seifert@mittlerer-niederrhein.ihk.de)

Bismarckstraße 109

41061 Mönchengladbach

## Dokument-Infos

Webcode: 13208

Ausdrucksdatum: 20.05.2019