



FAQ Alternative Streitbeilegung (ODR-Verordnung)

Am 09.01.2016 eröffnete die Europäische Kommission eine eigene Plattform zur Streitbeilegung. Per Mausklick können Verbraucher und Unternehmer ihre Streitigkeiten einfach, schnell und unkompliziert klären.

Warum gibt es neue Informationspflichten?

Alternativen zu herkömmlichen Gerichtsverfahren sind in den Köpfen der Verbraucher noch nicht verankert. Daher bleiben viele Streitigkeiten oft ungeklärt. Damit möglichst viele Verbraucher Kenntnis von dem Bestehen der OS-Plattform haben, sollen Online-Händler seit dem 09.01.2016 aktiv als „Botschafter“ für die alternative Streitbeilegung eingesetzt und verpflichtet werden, auf die OS-Plattform hinzuweisen.

Wer ist von den neuen Informationspflichten betroffen?

Betroffen von der neuen Informationspflicht sind alle Shops in der EU, über die ein Verkauf von Waren oder Dienstleistungen stattfindet - also nicht nur Online-Shops, sondern auch Shops auf Online-Marktplätzen.

Sind auch B2B-Shops von den neuen Informationspflichten betroffen?

Nein. Die OS-Plattform ist nicht nutzbar für Streitigkeiten im B2B-Bereich. Die neu eingeführten Informationspflichten betreffen daher nur Shops, auf denen Online-Kaufverträge bzw. Online-Dienstleistungsverträge mit Verbrauchern abgeschlossen werden. Entsprechende Informationspflichten entfallen für reine B2B-Shops.

Sind Shops von der neuen Informationspflicht betroffen, die ausschließlich innerhalb Deutschlands versenden?

Ja. Die Nutzung der OS-Plattform steht allen Verbrauchern und Unternehmern offen, die einen Kauf- oder Dienstleistungsvertrag im Internet geschlossen haben. Dafür ist irrelevant, ob sich beide Parteien in verschiedenen Staaten befinden. Auch in Shops, die keinen Auslandsversand anbieten, sind die neuen Informationspflichten zu erfüllen.

Gibt es eine Ausnahme für Kleinunternehmer?

Nein, eine Ausnahme, nach der Kleinunternehmer von der Informationspflicht ausgenommen sind, gibt es nach der ODR-Verordnung nicht.

Wie und wo sind die neuen Informationspflichten zu erteilen?

Alle in der Europäischen Union niedergelassenen Online-Händler von Waren und/oder Dienstleistungen müssen seit dem 09.01.2016 auf diesen Webseiten einen Link zur OS-Plattform ergänzen.



Dieser Link muss für Verbraucher leicht zugänglich sein. Wir empfehlen daher, den Hinweistext samt Link in die AGB und Kundeninformationen aufzunehmen und außerdem unterhalb des Impressums zu ergänzen.

Wie lautet die neue Pflichtinformation?

Der Händlerbund empfiehlt folgenden Hinweistext:

„Die Europäische Kommission stellt eine Plattform für die außergerichtliche OnlineStreitbeilegung (OS-Plattform) bereit, aufrufbar unter <https://ec.europa.eu/odr>.“

Ist der neue Hinweistext auch in der E-Mail-Signatur anzugeben?

Die ODR-Verordnung legt fest, dass Online-Händler auf Ihren „Webseiten“ einen Link zur europäischen Online-Streitbeilegungs-Plattform („OS-Plattform“) angeben müssen. E-Mail-Signaturen sind von dieser Informationspflicht ausweislich des Verordnungswortlautes nicht betroffen.

Was kostet die Nutzung der OS-Plattform?

Die Nutzung der OS-Plattform ist kostenfrei. Die OS-Plattform nimmt allerdings keine eigene Tätigkeit als Streitschlichter wahr. Die Beschwerden werden vielmehr an die zuständige bzw. von den Parteien gewählte nationale Streitschlichtungsstelle (sog. „AS-Stelle“) weitergeleitet. Hinsichtlich der Kosten gelten die jeweiligen Verfahrensregeln dieser AS-Stelle.

Ein Verbraucher reicht eine Beschwerde über die Plattform ein. Bin ich gezwungen, mich an einer Streitschlichtung über die OS-Plattform zu beteiligen?

Nein. Online-Händler müssen zwar auf ihren Webseiten, auf denen sie Verträge schließen über die OS-Plattform informieren. Nach Eingang einer Beschwerde übermittelt die OS-Plattform dem Unternehmer die Beschwerde sowie die Aufforderung zur Auskunft, ob er bereit ist, eine AS-Stelle zu nutzen. Eine Pflicht zum „Mitmachen“ gibt es daher keine.

Die einfache und kostengünstige Erledigung von rechtlichen Streitigkeiten ist jedoch eine gute Alternative zu herkömmlichen Gerichtsverfahren. Der Eindruck, den ein Online-Händler mit der Ablehnung eines solchen Verfahrens beim Verbraucher hinterlässt, dürfte zudem nicht sehr positiv sein.

Ist mir nach einer Streitschlichtung der reguläre Rechtsweg über Gerichte verwehrt?

Das Recht auf ein gerichtliches Verfahren ist ein gesetzlich garantiertes Grundrecht. Die Online-Streitbeilegung will und darf gerichtliche Verfahren daher nicht gänzlich abschaffen oder ersetzen. Verbraucher und Unternehmer haben jederzeit das Recht, die Durchsetzung ihrer Rechte vor Gericht zu suchen.



Was sind OS-Kontaktstellen?

In jedem Mitgliedstaat wird eine OS-Kontaktstelle benannt. In dieser sind mindestens zwei Online-Streitbeilegungsberater tätig. Die OS-Kontaktstellen sollen die Parteien bei grenzüberschreitenden Streitigkeiten unterstützen, indem sie beispielsweise Hilfe bei der Einreichung der Beschwerde geben. Zudem erläutert die OS-Kontaktstelle den Parteien die Verfahrensregeln der AS-Stellen und hilft bei Übersetzungen. Sie sollen die Klärung grenzüberschreitender Streitigkeiten damit noch einfacher machen.