



Hinweisblatt 1. Informationspflichten gemäß ODR- Verordnung und ADR-Richtlinie / österr. ASt-Gesetz

ODR-Verordnung	ADR-Richtlinie / österreichisches Alternative-Streitbeilegungs-Gesetz
Europäische Verordnung, die ohne nationale Umsetzung in allen Mitgliedstaaten der EU ab 09.01.2016 gilt	Europäische Richtlinie, die in Österreich mit dem Alternative-Streitbeilegung-Gesetz (AStG) in nationales Recht umgesetzt wurde
Inhalt: Errichtung einer europäischen OS-Plattform	ADR-Richtlinie und ASt-Gesetz bestimmen die Vorgaben für nationale AS-Stellen
Informationspflichten für Online-Händler ab 09.01.2016 – auch wenn nur Angebote an inländische Verbraucher: Link zur OS-Plattform	Informationspflichten für Online-Händler nach dem österreichischen AS-Gesetz
Informationspflichten für Online-Händler – sofern nationaler AS-Stelle angeschlossen: Hinweis auf Existenz der OS-Plattform und Möglichkeit, diese für Beilegung von Streitigkeiten zu nutzen	Informationspflichten für Online-Händler, ob und wenn ja welcher AS-Stelle sie sich angeschlossen haben

1. Art der Informationspflichten

Sofern Sie österreichischer Online-Händler sind, welcher Kaufverträge oder Dienstleistungsverträge online mit Verbrauchern schließt, ergeben sich neue gesetzliche Informationspflichten ab 09.01.2016. Dies betrifft auch Unternehmer, die ihre Angebote nur an österreichische Verbraucher richten und keinen grenzüberschreitenden Online-Handel betreiben.

a) Informationspflichten ab 09.01.2016 im Zusammenhang mit dem Inkrafttreten der ODR-Verordnung

Die mit der ODR-Verordnung (Online Dispute Resolution - ODR) eingeführte OS-Plattform wird von der Europäischen Kommission betrieben und gepflegt. Sie stellt eine zentrale Anlaufstelle für Verbraucher und Unternehmer für Streitigkeiten aus Online-Kaufverträgen und Online-Dienstleistungsverträgen dar.

Die OS-Plattform dient dazu, Streitigkeiten zwischen Verbrauchern und Unternehmen außergerichtlich im Wege der alternativen Streitbeilegung beizulegen. Es handelt sich um eine interaktive Webseite, die in allen Amtssprachen der EU kostenlos genutzt werden kann. Die OS-Plattform wird nach Inbetriebnahme über das Portal „Ihr Europa“ zugänglich sein.

Unternehmer haben ab dem 09.01.2016 auf ihren Webseiten einen Link zur OS-Plattform einzustellen. Dieser Link muss Verbrauchern leicht zugänglich sein.

Unternehmer, die sich anerkannten Alternativen Streitbeilegungsstellen („AS-Stellen“) unterworfen haben, informieren die Verbraucher darüber hinaus über die Existenz der OS-Plattform sowie über die Möglichkeit, diese für die Beilegung ihrer Streitigkeiten zu nutzen.

b) Informationspflichten bezüglich der Umsetzung der ADR-Richtlinie durch das österreichische ASt-Gesetz

Die Richtlinie 2013/11/EU des Europäischen Parlaments und Rates vom 21. Mai 2013 über die alternative Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten (Alternative Dispute Resolution - ADR-Richtlinie) regelt die alternative Streitbeilegung (AS) zwischen Verbrauchern und Unternehmen.

Die Unternehmer, die Verträge mit Verbrauchern schließen und sich einer anerkannten AS-Stelle in Österreich angeschlossen haben, müssen ab 09.01.2016 gemäß § 19 des österreichischen Alternative-Streitbeilegungs-Gesetz (AStG) weitere Informationspflichten erfüllen:

Die Unternehmer haben über die AS-Stelle oder die AS-Stellen, von der oder von denen er erfasst wird, zu informieren. Diese Information hat die Kontaktdaten der AS-Stelle zu beinhalten sowie Angaben zur Website der betreffenden AS-Stelle / AS-Stellen.

Zusammenfassend aus allem ergeben sich folgende Informationspflichten:

- Link zur „OS-Plattform“
- Sofern einer „AS-Stelle“ in Österreich angeschlossen:
 - Hinweis auf Existenz der „OS-Plattform“ sowie hinsichtlich der Möglichkeit, diese für die Beilegung der Streitigkeit zu nutzen
 - Angaben bezüglich der zuständigen „AS-Stelle“ sowie einen Link zu dieser Stelle

2. Keine Informationspflichten

Die Informationspflichten der ODR-Verordnung haben nur Online-Händler zu erteilen, die Online-Kaufverträge / Online-Dienstleistungsverträge mit Verbrauchern schließen. Die Informationspflichten hinsichtlich der ADR-Richtlinie / das österreichische AS-Gesetz haben nur Online-Händler zu erteilen, die Verträge mit Verbrauchern schließen.

Informationen müssen daher von den Unternehmern nicht erteilt werden, wenn

- sich die Webseite ausschließlich an Unternehmer richtet
- die Webseite lediglich Präsentationen vornimmt, d.h. über die Webseite kein Verkauf erfolgt (Ausschlussgrund betrifft nicht Webseiten mit Bestellmöglichkeit via E-Mail, Fax, Telefon usw., welche lediglich keinen Warenkorb besitzen – „Online-Shop ohne Warenkorb“)