

Hinweisblatt 2. Informationspflichten gemäß ODR- Verordnung und ADR-Richtlinie / österr. ASt-Gesetz

In einem konkreten Streitfall mit einem Verbraucher als Kunden ergeben sich für die Online-Händler weitergehende Informationspflichten.

Hinsichtlich der Informationspflichten, welche jeder Online-Händler gemäß der ODR-Verordnung und gemäß ADR-Richtlinie bzw. österreichischem ASt-Gesetz zu erfüllen hat, sehen Sie unser Hinweisblatt „1. Informationspflichten gemäß ODR-Verordnung und ADR-Richtlinie / österr. ASt-Gesetz“.

Folgende Pflichten sind vom Online-Händler in einem konkreten Streit hinsichtlich eines Vertrages mit einem Verbraucher zu erfüllen:

1. Informationspflichten im Streitfall

Sofern ein Unternehmer mit einem Verbraucher in einer konkreten Streitigkeit keine Einigung erzielen kann, hat der Unternehmer den Verbraucher auch auf die zuständige(n) Alternative Streitbeilegung-Stelle(n) (sog. „AS-Stellen“) hinzuweisen.

Diese Pflicht ergibt sich aus § 19 Absatz 3 des österreichischen Alternative-Streitbeilegung-Gesetz – AStG).

1. Wen betrifft die Informationspflicht?

Österreichische Unternehmer, welche entgeltliche Verträge mit Verbrauchern schließen, unterfallen den Informationspflichten aus der europäischen ADR-Richtlinie bzw. dem österreichischen Alternative-Streitbeilegung-Gesetz (AStG).

Nicht allein bei Streitigkeiten aus Online-Kauf- oder Online-Dienstleistungsverträgen hat der Unternehmer diese Informationspflicht zu erteilen, wie sie etwa die ODR-Verordnung aufgreift und was wiederum die Voraussetzung für die Nutzung der OS-Plattform ist.

Vielmehr beziehen sich die Informationspflichten auf alle Streitigkeiten aus einem entgeltlichen Vertrag zwischen einem Unternehmer und einem Verbraucher. Es gibt hierzu einige Ausnahmen, auf die hier später noch eingegangen wird.

- Ein Unternehmer ist jemand, für den das Geschäft zum Betrieb seines Unternehmens gehört.
- Ein Verbraucher ist jemand, für den dies nicht zutrifft (§ 1 des Konsumentenschutzgesetzes).

2. Welche Verträge betrifft die Informationspflicht nicht?

Ausgenommen sind Verträge

- über Gesundheitsdienstleistungen, die von Angehörigen der Gesundheitsberufe gegenüber Patienten erbracht werden, um deren Gesundheitszustand zu beurteilen, zu erhalten oder wieder herzustellen, einschließlich der Verschreibung, Abgabe und Bereitstellung von Arzneimitteln und Medizinprodukten,
- mit öffentlichen Anbietern von Weiter- und Hochschulbildung,
- über nichtwirtschaftliche Dienstleistungen von allgemeinem Interesse und
- Kaufverträge über unbewegliche Sachen

3. Wann beginnt die Informationspflicht?

Die „nachstreitliche“ Informationspflicht beginnt gemäß § 19 Absatz 3 AStG dann, wenn der Unternehmer und der Verbraucher in einer konkreten Streitigkeit keine Einigung erzielen konnten.

Das heißt, dass sich Verbraucher und Unternehmer bereits hinsichtlich dieser Streitigkeit auseinandergesetzt haben müssen. Der Unternehmer hat deshalb noch keine Informationspflicht zu einem Zeitpunkt, zudem der Verbraucher noch nicht mit dem Unternehmer den Kontakt gesucht hat.

4. Wie ist die Informationspflicht zu erteilen?

Die Informationspflicht ist auf Papier oder einem anderen dauerhaften Datenträger an den Verbraucher zu übermitteln. Ein dauerhafter Datenträger ist ein Medium, das es ermöglicht, dass Informationen derart gespeichert werden, dass diese in der Folge für eine angemessene Dauer einsehbar sind und die unveränderte Wiedergabe der gespeicherten Informationen ermöglicht.

Eine Übermittlung an den Verbraucher per E-Mail ist damit ausreichend. Es kommen aber auch USB-Sticks, CD-ROMs, DVDs, Speicherkarten oder dergleichen in Frage.

Nicht ausreichend ist hingegen ein übersendeter Link, welcher auf die Website des Online-Händlers führt. Bei der Übersendung eines Links handelt es sich nicht um die Übersendung der Informationen auf einem dauerhaften Datenträger. Denn Inhalte auf der Website können jederzeit ausgetauscht werden.

5. Was muss die Information beinhalten?

Die vom Unternehmer an den Verbraucher zu erteilende Information besteht aus zwei Teilen:

a) Der Unternehmer hat auf die für ihn zuständige AS-Stelle oder (bei mehreren) auf die zuständigen AS-Stellen binnen angemessener Frist hinzuweisen.

Es ist vom Unternehmer dabei auf die AS-Stelle hinzuweisen, die für die konkrete Streitigkeit zuständig wäre. Zusätzlich ist deren Website anzugeben.

Es wurden per Gesetz (AStG) Stellen zur alternativen Streitbeilegung in Österreich eingerichtet. Für Streitigkeiten aus online geschlossenen Verträgen wird in der Regel der „Internet-Ombudsman“ die zuständige AS-Stelle sein.

Sofern sich der Unternehmer verpflichtet hat oder verpflichtet ist, Verfahren vor den AS-Stellen durchzuführen, hat er den Verbraucher die für ihn zuständige AS-Stelle anzuzeigen. Ob der Unternehmer auch verpflichtet ist, über die AS-Stelle zu informieren, sofern er sich dieser nicht angeschlossen hat, ist aus dem Kontext des Gesetzes und der ADR-Richtlinie nicht abzuleiten. Allerdings ist dies anhand der Gesetzesbegründung zum AStG nicht eindeutig.

Daher sollte der Unternehmer immer auf die AS-Stelle hinweisen, welche zuständig wäre.

b) Der Unternehmer hat zugleich anzugeben, ob er vor dieser AS-Stelle an einem Schlichtungsverfahren mit dem Verbraucher teilnehmen wird.

Die Verfahren zur alternativen Streitbeilegung sind grundsätzlich freiwillig. Daher kann sich der Unternehmer schon vor Beginn eines Schlichtungsverfahrens eindeutig positionieren, ob er an einem solchen Verfahren teilnehmen möchte.

Sofern der Unternehmer angibt, dass er in dieser konkreten Streitigkeit mit diesem Verbraucher an keinem Schlichtungsverfahren teilnehmen möchte, bedeutet dies für den Unternehmer aus rechtlicher Sicht aufgrund der Freiwilligkeit keine negativen Konsequenzen. Zudem ist der Verbraucher mit dieser Information in der Lage einzuschätzen, ob es sich für ihn lohnt, eine Beschwerde bei der AS-Stelle einzureichen.

Informationspflicht gemäß § 19 Absatz 3 AStG

Checkliste für Online-Händler:

Informationspflicht besteht, wenn diese Kriterien erfüllt sind:

- Unternehmer mit Sitz in Österreich
- Verbraucher mit Wohnsitz in Österreich oder in einem EWR-Mitgliedstaat
- entgeltlicher Vertrag (nicht vom AStG ausgenommen)
- bislang keine Einigung in dieser Streitigkeit mit dem Verbraucher erzielt

Bei Vorliegen aller Voraussetzungen muss dem Verbraucher übermittelt werden:

- ✓ Informationen zu „Internet-Ombudsmann“ und dessen Website
(alternativ: „Schlichtung für Verbrauchergeschäfte“; bei speziellen Fragen ggf. auch eine der sechs spezialisierten Schlichtungsstellen)
- ✓ Angabe, ob Online-Händler an einem Schlichtungsverfahren dort teilnehmen wird
- ✓ per E-Mail oder im Wege eines anderen dauerhaften Datenträgers

2. Vorteile eines Schlichtungsverfahrens

- freiwillige Teilnahme für beide Parteien
- Widerruf der Teilnahme auch während des laufenden Verfahrens
- auch für Unternehmer kostengünstiger als ein Gerichtsverfahren
- Gerichtsverfahren weiter möglich, da Schlichter lediglich eine Lösung vorschlägt
- AS-Stellen auch zuständig bei Streitigkeiten mit ausländischen Verbrauchern

3. Die OS-Plattform

Die Online-Schlichtungsplattform (OS-Plattform) der Europäischen Kommission wurde am 15.02.2016 für die Online-Schlichtung bereitgestellt: <http://ec.europa.eu/odr>.

Über die OS-Plattform können die AS-Stellen mit dem Unternehmer und dem Verbraucher die Schlichtung durchführen. Unternehmer können über einen eigenen Account den aktuellen Stand aller laufenden Schlichtungsverfahren prüfen und überwachen.

Die OS-Plattform steht in allen Amtssprachen der Europäischen Union zur Verfügung. Daher kann die Kommunikation mit ausländischen Verbrauchern unkompliziert durchgeführt werden. Sofern der Lösungsvorschlag des Schlichters dem Verbraucher nicht verständlich übersetzt wird, kann der Verbraucher die Dienste eines dortigen Übersetzers kostenlos in Anspruch nehmen.