

## **Newsletter: EU-Verordnung zur Online-Streitbeilegung in Kraft | Informationspflichten für E-Commerce und E-Distribution**

EU-Verordnung zur Online-Streitbeilegung in Kraft - Neue Informationspflicht auf der Website jetzt umsetzen

Sie haben es eilig? Hier ist unser Newsletter in 5 Sätzen zusammengefasst:

### **Gesetzesänderung durch „Verbraucherstreitbeilegungsverordnung“:**

In den ersten Tagen des Januar 2016 ist endgültig die EU-Verordnung Nr. 2006/2004 in Kraft getreten, Sie müssen also wieder einmal Ihre Webseiten oder Apps anpassen.

### **Warum das alles?**

Nach dieser EU-Verordnung soll eine zentrale Anlaufstelle für in der Europäischen Union ansässige Verbraucher und Unternehmer geschaffen werden, die bei der außergerichtlichen Beilegung von Streitigkeiten, die bei online geschlossenen Kauf- und Dienstverträgen entstehen, behilflich ist.

### **Handlungshinweis:**

Sofern Sie als Unternehmer in der EU niedergelassen sind und auf elektronischem Wege (z.B. über eine Website/ ein Portal/ eine App etc.) mit Verbrauchern Kauf – bzw. Dienstverträge abschließen, ergänzen Sie Ihr Impressum bitte um den Textbaustein, den wir am Ende des Newsletters zum „Copy und Paste“ auf Deutsch und Englisch bereitgestellt haben.

### **Praxistipp:**

Prüfen Sie, ob Sie im Impressum Ihrer Website bzw. Portalseite bzw. App eine valide E-Mail-Adresse angegeben haben und das Impressum für den Nutzer gut auffindbar und innerhalb von maximal 2 Klicks bzw. Wisch- oder Scroll-Gesten erreichbar ist.

### **Weiterführender Hinweis:**

Sofern sie bereits fakultativ oder obligatorisch Informationspflichten zu anderen (z.B. nationalen) Schlichtungs- bzw. Streitbeilegungsverfahren erfüllen, bündeln Sie die Informationen auf der Seite zum Thema Streitschlichtung, damit der Nutzer sie leichter auffinden kann.

## **Zu den Details:**

Am 9. Januar 2016 ist die EU-Verordnung Nr. 524/2013 über die Online-Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 und der Richtlinie 2009/22/EG in Kraft getreten („Verbraucherstreitbeilegungsverordnung“).

Sie sieht vor, dass auf Ebene der Europäischen Union eine zentrale Anlaufstelle für im Unionsgebiet ansässige Verbraucher und Unternehmer etabliert wird, die dabei hilft, aus Online-

Rechtsgeschäften entstandene Streitigkeiten außergerichtlich beizulegen. Die auf Ebene der Unionsmitgliedstaaten eingerichteten „Stellen für alternative Streitbeilegung“ (sog. „AS-Stellen“ nach Artikel 4 Absatz 1 Buchstabe h der Richtlinie 2013/11/EU) sollen hierdurch nicht ersetzt werden, sondern der Zugang zu diesen nationalen Schlichtungsverfahren soll vereinfacht werden.

Unternehmer mit Sitz im Unionsgebiet, die Waren und/oder Dienstleistungen im elektronischen Geschäftsverkehr an Verbraucher absetzen, sind nunmehr verpflichtet, über die Möglichkeit der Nutzung dieser Schlichtungsstelle explizit zu informieren.



*1Neue EU-Informationspflichten für Verbraucher | Spirit Legal LLP © Jasmin Merdan*

## **Nachfolgend die wichtigsten Fragen im Überblick:**

### **Wer ist betroffen?**

Unternehmer, die in der Europäischen Union niedergelassen sind und Online-Kaufverträge oder Online-Dienstverträge mit Verbrauchern abschließen, die in der EU wohnhaft sind. Dazu zählen nicht alle Onlinehändler und –Dienstleister, insbesondere auch Hotels und Reiseunternehmen.

Mit dem Begriff des „Verbrauchers“ meint die Verbraucherstreitbeilegungsverordnung natürliche Personen, die beim Vertragsschluss „außerhalb ihrer gewerblichen, geschäftlichen, handwerklichen oder beruflichen Tätigkeit handeln“.

### Bei „Verträgen mit doppeltem Zweck“ gilt:

Wird der Online-B2C-Vertrag von einer natürlichen Person teils innerhalb und teils außerhalb des gewerblichen Rahmens abgeschlossen, gilt die betreffende Person ebenfalls als „Verbraucher“, wenn der gewerbliche Zweck so gering ist, dass er im Gesamtkontext des Geschäfts als nicht überwiegend erscheint.

Die Verordnung findet sowohl bei innerhalb der EU grenzüberschreitenden Konflikten Anwendung, als auch bei der Beilegung von Streitigkeiten zwischen Vertragspartnern, die beide im Inland eines Mitgliedsstaates ansässig sind.

Es sollen beide Seiten die Online-Schlichtungs-Plattform anrufen können. Die Verbraucherstreitbeilegungsverordnung gilt ausdrücklich auch für die außergerichtliche Beilegung von Streitigkeiten aus Online-Kaufverträgen oder Online-Dienstverträgen, bei denen ein Unternehmer gegen einen Verbraucher vorgeht, sofern die Beilegung von Streitigkeiten durch Einschalten einer Stelle für alternative Streitbeilegung (AS-Stelle, vgl. zu Beginn) nach den Rechtsvorschriften des Mitgliedstaats, in dem der Verbraucher seinen gewöhnlichen Aufenthalt hat, zulässig ist.

Auch Online-Marktplätze, die es Unternehmern ermöglichen, den Verbrauchern ihre Waren und Dienstleistungen anzubieten, wie beispielsweise eBay, werden von der Verbraucherstreitbeilegungsverordnung ausdrücklich erfasst.

### **Wer ist nicht betroffen?**

- Vertragspartner, die Geschäfte schließen, an denen kein Verbraucher beteiligt ist (B2B);
- Beteiligte an reinen Privatgeschäften;
- Beteiligte an Verträgen, die nicht über eine Website, einen Marktplatz bzw. auf anderem elektronischen Wege (also über Kabel, Funk, auf optischem oder anderem elektromagnetischem Wege) geschlossen werden, z.B. vor Ort in einem Ladengeschäft;
- Beteiligte an Geschäften, die über die Grenzen des EU-Binnenmarktes hinaus geschlossen werden;
- Unentgeltliche Geschäfte (z.B. Schenkung, Tausch, Spende)

### **Welche Branchen sind betroffen?**

Verpflichtet werden alle Anbieter, die auf elektronischem Weg B2C-Kaufverträge und/oder B2C-Dienstleistungsverträge abschließen. „Kaufvertrag“ soll jeder Vertrag sein, durch den der Unternehmer das Eigentum an Waren an den Verbraucher überträgt oder deren Übertragung zusagt und der Verbraucher hierfür den Preis zahlt oder dessen Zahlung zusagt, einschließlich Verträgen, die sowohl Waren als auch Dienstleistungen zum Gegenstand haben.

„Dienstleistungsvertrag“ soll jeder Vertrag sein, der kein Kaufvertrag ist und nach dem der Unternehmer eine Dienstleistung für den Verbraucher erbringt oder deren Erbringung zusagt und der Verbraucher hierfür den Preis zahlt oder dessen Zahlung zusagt.

Betroffen sind folglich vornehmlich Onlinehändler, auch wenn sie auf Portalen/Online-Marktplätzen tätig sind. Wir gehen davon aus, dass dem in der Verbraucherstreitbeilegungsverordnung verwendeten Dienstleistungsbegriff das weite europarechtliche Verständnis zu Grunde liegt, sodass auch Verträge, die nach deutschem Recht eigentlich als Werk, Geschäftsbesorgung oder Miete einzustufen sind, vom Dienstleistungsbegriff ebenfalls erfasst werden. Ausdrückliche Hinweise lassen sich hierzu jedoch nicht finden.

## **Was ist zu tun?**

Die Unternehmer sind verpflichtet, einen Link zur Website der Online-Schlichtungs-Stelle auf ihrer Website leicht zugänglich einzustellen. Zudem ist als erste „Anlaufstelle“ für den Verbraucher auf der Website eine E-Mail-Adresse des Unternehmers anzugeben – für Anbieter, die das deutsche Telemediengesetz (TMG) beachten müssen, dürfte das im Grunde ein alter Hut sein.

Spielen Sie Ihre Website in mehreren Sprachen aus, ist auch der Hinweis in die Zielsprachen zu übersetzen, da gerade die Beilegung grenzüberschreitender Streitigkeiten zwischen Unternehmern und Verbrauchern durch die Verordnung erleichtert werden soll.

Auch die AGB bzw. Kundeninformationen können um den Link ergänzt werden.

Wer bereits an anderen Schlichtungsverfahren teilnimmt bzw. aufgrund einer bestimmten Branchenzugehörigkeit zur Teilnahme gesetzlich verpflichtet ist, bleibt weiterhin verpflichtet, ggf. obligatorische Informationen zu diesen anderen Stellen weiterhin in der von den jeweiligen Vorschriften geforderten Art und Weise bereitzustellen. Mit anderen Worten: Die Verbraucherstreitbeilegungsverordnung ersetzt keine (nationalen oder europarechtlichen) Regelungen, sie ergänzt diese lediglich.

In diesem Fall kann es empfehlenswert sein, dass die unterschiedlichen Informationen zu europäischen, zu nationalen oder anderen Schlichtungsstellen gebündelt auf der Website präsentiert werden, z.B. über die Einrichtung einer gesonderten Schaltfläche („Streitschlichtung“), die die Informationen zu allen Verfahren enthält und leicht auffindbar sowie zugänglich auf der Website eingestellt ist.

## **Welche Folgen hat es, wenn die Pflichtinformationen fehlen?**

Die Verbraucherstreitbeilegungsverordnung schafft im Interesse der Verbraucher zwingende Informationspflichten. Gemäß Art. 18 der Verbraucherstreitbeilegungsverordnung sind nun die Mitgliedsstaaten in der Pflicht, geeignete Sanktionen für den Fall der Nichtbeachtung der Informationspflicht festzulegen. Solange das EU-Schlichtungs-Portal, zu dem der Link führt, noch nicht live ist, dürfte auch für die Unternehmer eine „Schonfrist“ gelten. Nach deren Ablauf sind Abmahnungen jedoch nicht auszuschließen.

## **Formulierung für Ihr Impressum auf Deutsch und Englisch zum Kopieren und Einfügen:**

### **Pflichtinformation nach der Verordnung (EU) Nr. 524/2013 des Europäischen Parlaments und Rats:**

Link zur Homepage der Stelle für die Online-Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten der Europäischen Kommission: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> - weiterführende Informationen stehen Ihnen dort voraussichtlich ab dem 15.02.2016 zur Verfügung. Für erste Fragen zu einer möglichen Streitschlichtung stehen wir Ihnen unter **[E-Mailadresse ergänzen]** zur Verfügung.

### **Mandatory information according to the Regulation (EU) No 524/2013 of the European Parliament and of the Council:**

Follow this link to the website of the European Commission's entity for online dispute resolution for consumer disputes: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> - further information is expected to be available there from 15 February 2016. Should you have any initial questions concerning a potential dispute resolution, please email us at **[insert email address]."**

### **Haben Sie weitere Fragen rund um die Informationspflichten von E-Commerce und E-Distribution, wenden Sie sich bitte an:**

**Katrin Krietsch**

Rechtsanwältin | Associate



mail: [katrin.krietsch@spiritlegal.com](mailto:katrin.krietsch@spiritlegal.com)

phone: +49 (0) 800 / 248 20 00 (Freecall Germany)

phone: +49 (0) 700 / 111 22 777 (International)

fax: +49 (0) 700 / 111 22 888

mobile: +49 (0) 151 / 61 60 88 78

### **SPIRIT LEGAL LLP**

GERMANY

Anwaltshaus im Messehof

Petersstraße 15 | 04109 Leipzig

AG Leipzig, Partnerschaftsregister No. 163

UNITED KINGDOM

58-60 Kensington Church Street

London, W8 4DB

Companies Register for England&Wales: Partnership No. OC 368259