

Link auf Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten (ODR-Verordnung oder OS-Verordnung) und Streitbeilegungsverfahren

Hinweis: Wenn Sie **ausschließlich** an Unternehmer verkaufen (**B2B-Geschäfte**), müssen Sie nicht tätig werden.

Seit **9. Januar 2016** gilt Art. 14 der am 8. Juli 2013 in Kraft getretenen Verordnung über Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten (ODR-Verordnung oder OS-Verordnung). Händler im Bereich des e-Commerce haben insbesondere die neuen **Informationspflichten** zu beachten, um der Gefahr einer Abmahnung zu entgehen.

Hinweis: Grundsätzlich müssen Sie zurzeit nicht an dem kostenpflichtigen Streitbeilegungsverfahren teilnehmen, **ABER WICHTIG** bestimmte Unternehmer haben eine „**Informationspflicht**“!

Der Gesetzgeber möchte erreichen, dass der Verbraucher die Möglichkeiten einer außergerichtlichen Streitbeilegung wahrnimmt. Um diese neuen Verfahren bekannt zu machen, müssen Sie diese Termine beachten:

1. **Seit 9. Januar 2016: Unternehmer** müssen einen **aktiven Link** auf die OS-Plattform und ihre E-Mail Adresse angeben.
2. **Seit 01. Februar 2017: bestimmte Unternehmer** müssen **auf ihrer Webseite** und **in der AGB** über die Teilnahme oder die Nichtteilnahme am neuen Streitbeilegungsverfahren informieren.
3. **Seit 1. Februar 2017: alle Unternehmer** müssen nach Entstehen einer Streitigkeit **Angaben** per E-Mail oder per Brief **versenden**.

Erläuterung zum Termin 09. Januar 2016:

Wenn Sie an Verbraucher verkaufen, dann müssen Sie seit dem 9. Januar 2016 auf ihrer Webseite und ihren Marktplatzangeboten (wie z.B. eBay oder Amazon) einen **aktiven Link** auf die OS-Plattform (<http://ec.europa.eu/consumers/odr/>) setzen **und ihre E-Mail Adresse** angeben.

Unser Textvorschlag:

Die EU-Kommission stellt eine Plattform für außergerichtliche Streitschlichtung bereit. Verbrauchern gibt dies die Möglichkeit, Streitigkeiten im Zusammenhang mit ihrer Online-Bestellung zunächst außergerichtlich zu klären. Die Streitbeilegungs-Plattform finden Sie hier: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

Unsere E-Mail für Verbraucherbeschwerden lautet:@.....de

ACHTUNG! Bitte verwenden Sie bei eBay diesen Textvorschlag

Unser Textvorschlag eBay:

Die EU-Kommission stellt eine Plattform für außergerichtliche Streitschlichtung bereit. Verbrauchern gibt dies die Möglichkeit, Streitigkeiten im Zusammenhang mit ihrer Online-Bestellung zunächst außergerichtlich zu klären. Die Streitbeilegungs-Plattform finden Sie hier:

OS-Plattform

Unsere E-Mail für Verbraucherbeschwerden lautet:@.....de

Erläuterung zum Termin 01. Februar 2017 Teilnahmepflicht UND Informationspflicht:

I. Teilnahmepflicht:

Im allgemeinen Onlinehandel besteht zurzeit **keine Teilnahmepflicht** an einem Streitbeilegungsverfahren. **Aber** Sie können auch **FREIWILLIG** (z. B. aus Marketinggründen) daran teilnehmen bzw. sind ggf. durch eine private Vereinssatzung zur Teilnahme verpflichtet.

Wenn Sie freiwillig daran teilnehmen wollen, dann müssen Sie Ihre AGB ändern **UND** unter dem Menüpunkt in Ihrem Shop „OS-Plattform/Streitbeilegungsverfahren“ die Erklärung zur Teilnahme ergänzen, die in Ihrer neu erstellten AGB steht.

II. Informationspflicht:

Seit dem 01. Februar 2017 müssen **bestimmte** Unternehmer **auf ihrer Webseite UND in der AGB** über die Teilnahme oder die Nichtteilnahme an einem Streitbeilegungsverfahren informieren.

Wer muss informieren?

- Unternehmer, die aufgrund z.B. einer **Vereinssatzung** an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer anerkannten Verbraucherschlichtungsstelle teilnehmen müssen
- Unternehmer, die **mehr als 10 Personen** beschäftigen (Teilzeitkräfte oder Aushilfen zählen als eine volle, das heißt eine Person)

Sie gehören zu dieser Gruppe?

Ja? Dann müssen Sie in der AGB über die Teilnahme oder Nichtteilnahme **UND** unter dem Menüpunkt in Ihrem Shop „OS-Plattform/Streitbeilegungsverfahren“ die Erklärung zur Teilnahme, in Ihrer **neu erstellten** AGB steht ergänzen.

NEIN?

Jedoch ist es erlaubt freiwillig über die Teilnahme oder die Nicht-Teilnahme an einem Streitbeilegungsverfahren zu unterrichten. Sie haben bei janolaw folgende Auswahlmöglichkeiten:

- ☐ Ich nehme nicht teil.
- ☐ Ich bin zur Teilnahme bereit.
- ☐ Ich bin nur für bestimmte Konflikte (z.B. bei Streitwerten ab 500 Euro) zur Teilnahme bereit.

Wenn Sie diese Frage beantwortet haben, werden Sie einen Hinweis in Ihrer AGB finden.

Erläuterung zum Termin 01. Februar 2017 Streitfall entstanden?

Haben Sie von einem Verbraucher eine Beschwerde bekommen und Ihre eigenen Bemühungen haben zu keiner Einigkeit geführt?

Ja? dann müssen Sie dem Kunden **per E-Mail oder Brief schriftlich** zu Dokumentationszwecken

- über Ihre zuständige Verbraucherschlichterstelle
- unter Angabe deren Anschrift und Webseite sowie
- über Ihre Teilnahmebereitschaft am Streitbeilegungsverfahren informieren.

Also nicht telefonisch!

Wie kann die Mitteilung aussehen? Hier finden Sie unseren Vorschlag:

Hinweis: die von uns genannte Stelle *Universalschlichtungsstelle des Zentrums für Schlichtung* e.V. ist derzeit die einzige Stelle für Unternehmer mit Sitz in Deutschland.

Musterformulierungen für die E-Mail

Hinweis auf die Verbraucherschlichtungsstelle:

„...Wir bedauern, dass wir für unsere Vertragsstreitigkeit keine einvernehmliche Lösung finden konnten. Daher müssen wir Sie an dieser Stelle auf die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle hinweisen:

*Universalschlichtungsstelle des Zentrums für Schlichtung e.V.
Straßburger Straße 8
77694 Kehl am Rhein
www.verbraucher-schlichter.de“*

Nun müssen Sie noch mitteilen, ob Sie teilnehmen oder nicht. Hierfür finden Sie nachfolgend auch Musterformulierungen (bitte nur **eine** Erklärung verwenden)

Teilnahmeerklärung (bitte unterhalb des Hinweis auf die Schlichtungsstelle einfügen)

(für den Fall der Teilnahme**bereitschaft**)

„Wir sind bereit, an einem Streitbeilegungsverfahren vor dieser Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen.“

(für den Fall der Teilnahme**verpflichtung**)

„Wir sind verpflichtet, an einem Streitbeilegungsverfahren vor dieser Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen.“

Nichtteilnahmeerklärung (bitte unterhalb des Hinweis auf die Schlichtungsstelle einfügen)

Nichtteilnahmeerklärung

„Wir sind weder bereit noch verpflichtet, an einem Streitbeilegungsverfahren vor dieser Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen.“

Weitere Rechtliche Hinweise

Die AGB, Widerrufsbelehrung und das Muster-Widerrufsformular müssen dem Kunden vor Vertragsschluss zur Verfügung gestellt und nach Vertragsschluss auf einem „dauerhaften Datenträger“ zugesandt werden. Dies kann entweder per E-Mail (Word.doc bzw. PDF-Datei) oder als Begleitschreiben (z.B. auf der Rückseite einer Rechnung) bei der Warensendung erfolgen.

Kostenlose Leitfäden und Muster für Internetshop-Betreiber:

<http://www.janolaw.de/internetrecht/internetshop/muster-vorlagen/>

janoCall - Ihr Anwalt am Telefon:

<http://www.janolaw.de/internetrecht/internetshop/telefonberatung-internetshop.html>