

1. Gesetz über die alternative Streitbeilegung ist verkündet worden

Am 25.02.2016 ist das (neue) Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG) im Bundesgesetzblatt verkündet worden. Es ist in Teilen davon am 26.02.2016 in Kraft getreten. Seit dem 26.02.2016 ist Bundesamt für Justiz u.a. ermächtigt, für die Einrichtung der Kontaktstelle zur OS-Plattform zu sorgen und die Anforderungen betreffend die Anerkennung der AS-Stellen (Verbraucherschlichtungsstellen) durch entsprechende Rechtsverordnung festzulegen. Abgesehen von den Informationspflichten der Unternehmer (§ 36 III VSBG) tritt der übrige Teil des VSBG am 01.04.2016 in Kraft. Die vorstehend erwähnten Informationspflichten der Online-Unternehmer (Handel und Dienstleistung) treten dann am 01.02.2017 in Kraft. Darüber werden wir Sie zu gegebener Zeit informieren und prüfen, welche Pflichtangaben bzw. Anpassungen in Ihren AGB erforderlich sind (als Ausblick siehe unsere Ausführungen unter <https://www.ido-verband.com/674.php> (nach dem Einloggen)).

2. Die Verfahrensabläufe auf der OS-Plattform

Die von der Europäischen Kommission zur Verfügung gestellte OS-Plattform (zur Online-Streitbeilegung) hat zum 15.02.2016 ihren Betrieb aufgenommen. Seit diesem Zeitpunkt können von den Beteiligten eines B2C-Geschäftes Beschwerden auf elektronischem Wege über die Plattform eingereicht werden. Praktische Erfahrungen sind bislang nicht bekannt. Wer als Mitglied unseres Verbandes mit einem solchen Beschwerdeverfahren befasst ist, mag unserer Geschäftsstelle gegenüber gerne erste Erfahrungen aus der Praxis mitteilen, über die wir dann gerne in anonymisierter Form berichten werden.

Die über die OS-Plattform eingeleitete Streitschlichtung wird als „Alternative Streitbeilegung“ (AS) bezeichnet. Die weitere Abwicklung erfolgt durch diverse unabhängige Streitschlichtungs-Institutionen in den einzelnen EU-Mitgliedstaaten. An welche AS-Stelle der Fall weitergeleitet wird, regeln die einzelnen Mitgliedsstaaten, in Deutschland durch das VSBG (Verbraucherstreitbeilegungsgesetz). Dieses wird mit den meisten Regelungen am 01.04.2016 in Kraft treten. Ab dann werden auch die ersten deutschen AS-Stellen damit beginnen, aufgelaufene Beschwerdeverfahren zu bearbeiten.

Konkret soll es so ablaufen: Falls z. B. ein Verbraucher ein Beschwerdeverfahren einleitet, wird der Händler eine Email der OS-

Stelle erhalten mit dem Betreff „Sie haben eine neue Nachricht des Online-Streitbeilegungsportals“. Über einen ebenfalls übermittelten Link soll es dann möglich sein, nähere Informationen zu dem Vorgang aufzurufen. Sodann erhält der Händler eine Frist von 10 Tagen zur Rückäußerung. Er kann sich dafür entscheiden, nicht am Beschwerdeverfahren teilzunehmen. Entscheidet er sich hingegen dafür, so kann er eine AS-Stelle oder mehrere AS-Stellen vorschlagen. Innerhalb einer weiteren Frist von 30 Tagen können sich die Beschwerdeparteien dann auf eine AS-Stelle einigen. Werden Fristen nicht eingehalten oder ist eine Einigung über die AS-Stelle nicht möglich, so ist das Beschwerdeverfahren kostenfrei gescheitert und beendet.

Wir sind von Seiten unserer Mitglieder als Verband danach gefragt worden, wie man sich derzeit verhalten sollte, falls man eine wie vorstehend beschriebene Email der OS-Plattform erhält. Bis zum Inkrafttreten des VSBG könnte ein Unternehmer ohnehin nur eine ausländische AS-Stelle (eines Staates, der das Umsetzungsgesetz bereits hat in Kraft treten lassen) vorschlagen. Das ist natürlich keine sinnvolle Alternative, da schon Sprachprobleme und auslandsspezifische Besonderheiten einer optimalen Schlichtung entgegen stehen würden. Ab dem 01.04.2016 (Zeitpunkt für das Inkrafttreten des VSBG) sollte man im Einzelfall überlegen, wie der Beschwerdeführer sich darstellt. Bei offensichtlich unberechtigten, hoch emotionalisierten oder querulatorisch angelegten Beschwerden ist u. E. eher davon abzuraten, sich an einer außergerichtlichen Streitbeilegung zu beteiligen. In sonstigen Fällen kann das sinnvoll sein. Selbst die Kosten, die für das Unternehmen bei Nutzung der AS-Stelle anfallen, können gegenüber dem Zeitaufwand eines gerichtlichen Verfahrens bzw. in Relation zu Anwalts- und Gerichtskosten (und der Perspektive bei Gericht ohnehin einen Vergleich zu schließen) durchaus noch als verhältnismäßig anzusehen sein. Es ist eine Frage des Einzelfalles. Da bislang niemand in Deutschland Erfahrungen mit AS-Verfahren hat, würden wir hier als Verband im Rahmen Ihrer Mitgliedschaft bis auf Weiteres begleitend und unterstützend tätig werden wollen. Da dies konkrete Rechtsberatung ist, würden wir dies nicht selbst, sondern über spezialisierte Rechtsanwälte erledigen, die Sie beauftragen könnten und wir dann als Verband bezahlen werden.