

Neue Informationspflichten im E-Commerce

Die Streitschlichtung in Verbrauchersachen scheint eine Herzensangelegenheit des Gesetzgebers zu sein. Ausdruck dieses Wunsches, die Streitschlichtung zu fördern, sind neue Regelungen im Gesetz über die alternative Streitbeilegung in Verbrauchersachen (VSBG), die ab dem 1. Februar 2017 in Kraft treten. Ab diesem Tag müssen neue Informationspflichten beachtet werden.

Informationspflichten in Allgemeinen Geschäftsbedingungen oder auf einer Website

Der Gesetzgeber hat eine allgemeine Informationspflicht vorgesehen, die Unternehmer verpflichtet, auf eine verpflichtende Teilnahme an der Streitschlichtung (derzeit gilt dies nur im Bereich der Strom- und Gasgrundversorgung sowie im Luftverkehr) oder auf eine freiwillige Teilnahme an einer Streitschlichtung hinzuweisen. Unter folgenden Voraussetzungen müssen Erklärungen zur freiwilligen oder verpflichtenden Teilnahme an alternativen Streitbeilegungsstellen auf einer Website im Impressum oder in den von dem Unternehmen verwendeten Allgemeinen Geschäftsbedingungen gemacht werden:

- Es handelt sich um ein Unternehmen gemäß § 14 BGB mit Sitz oder Zweigniederlassung in Deutschland.
- Das Unternehmen muss zumindest auch mit Verbrauchern im Sinne des § 13 BGB Verträge schließen.
- Das Unternehmen verwendet Allgemeine Geschäftsbedingungen und/oder unterhält eine Website.

Das Gesetz definiert den Begriff der Website nicht. Klassische Internetseiten fallen hierunter, allerdings auch Social-Media-Präsenzen und andere Plattformdarstellungen im Internet. Soweit Sie verpflichtet sind, nach § 5 TMG auf Ihrer Online-Präsenz ein Impressum zu unterhalten, spricht vieles dafür, dass es sich dann auch um eine Website im Sinne des VBSG handelt.

- Es werden mehr als zehn Personen beschäftigt.

Entscheidend ist die tatsächliche Anzahl der Beschäftigten, wobei Teilzeitbeschäftigte ebenso wie Auszubildende oder freie Mitarbeiter nach Köpfen zu zählen sind. Wird die Zehn-Personen-Grenze innerhalb eines Jahres überschritten, ist die Informationspflicht mit Beginn des Folgejahres verpflichtend. Soweit die vorgenannten Voraussetzungen durch Ihr Unternehmen erfüllt werden, müssen Sie ab dem 1. Februar 2017 Ihre Website (Impressum) oder Ihre Allgemeinen Geschäftsbedingungen anpassen.

Was sollten Sie schreiben?

Der notwendige Text ergibt sich im Wesentlichen aus dem Wortlaut des Gesetzes in § 36 Abs. 1 Nr. 2 VSBG.

Verpflichtende Teilnahme

Sind Sie zu einer Teilnahme an der Schlichtung verpflichtet (also in

den Bereichen Strom- und Gasgrundversorgung sowie Luftverkehrsgesetz), muss der Hinweis wie folgt lauten:

„Hinweis nach § 36 Abs. 1 Nr. 2 VSBG

Die nachfolgend benannte Stelle ist als Verbraucherschlichtungsstelle für vermögensrechtliche Streitigkeiten zuständig:

- [Name, Anschrift, Website der Schlichtungsstelle]

Wir weisen weiter darauf hin, dass wir zur Teilnahme an einem Streitbeilegungsverfahren vor der Verbraucherschlichtungsstelle aufgrund von Rechtsvorschriften – nämlich [Hier müssen Sie die auf Sie zutreffende Norm benennen, z. B.: §§ 111b Abs. 1 Satz 2 ENWG oder § 57 LuftVG] – verpflichtet sind.“

Bitte beachten Sie, dass der Gesetzgeber gegebenenfalls weitere verpflichtende Teilnahmen an Verbraucherschlichtungsstellen im Laufe der Zeit einführen kann. Es ist also ohne Weiteres möglich, dass Sie zukünftig zu einer Teilnahme verpflichtet werden.

Freiwillige Teilnahme

Der Gesetzgeber sieht weiterhin vor, dass Sie, auch wenn Sie nicht gesetzlich zu einer Teilnahme an einer Verbraucherschlichtung verpflichtet sind, die Möglichkeit haben, eine solche freiwillig zu akzeptieren. Sie können also auch erklären, dass Sie grundsätzlich bereit zu einem Streitbeilegungsverfahren sind. Gegebenenfalls müssen Sie auch erklären, dass Sie zu einer solchen Teilnahme nicht bereit sind. Hier wäre ein denkbarer Textvorschlag:

„Hinweis nach § 36 Abs. 1 Nr. 2 VSBG

Wir sind bereit, an dem Streitbeilegungsverfahren vor einer der nachfolgenden Verbraucherschlichtungsstellen teilzunehmen: [Hier sollten die in Betracht kommenden Verbraucherschlichtungsstellen aufgezählt werden.]

- [Name, Anschrift, Website der Schlichtungsstelle]“

Haben Sie sich bereits verpflichtet, ohne hierzu gesetzlich gezwungen zu sein, an einem Streitschlichtungsverfahren teilzunehmen, so ist folgende Formulierung vorzuziehen:

„Hinweis nach § 36 Abs. 1 Nr. 2 VSBG

Die nachfolgend benannte Stelle ist als Verbraucherschlichtungsstelle für vermögensrechtliche Streitigkeiten zuständig:

- [Name, Anschrift, Website der Schlichtungsstelle, bei der Sie freiwillig teilnehmen]

Wir nehmen am Streitbeilegungsverfahren vor dieser Verbraucherschlichtungsstelle teil.“

Sollten Sie hingegen keine Teilnahme wünschen, müssen Sie negativ formulieren:

„Hinweis nach § 36 Abs. 1 Nr. 1 VSBG

Wir sind nicht bereit, an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen.“



Informationspflichten nach Entstehen einer Streitigkeit

Weiter sieht das Gesetz vor, dass eine Informationspflicht des Unternehmers in jedem Fall dann besteht, wenn eine Streitigkeit über einen Verbrauchervertrag durch den Unternehmer und den Verbraucher nicht einvernehmlich beigelegt werden kann. Unabhängig von einer freiwilligen oder verpflichtenden Teilnahme müssen Sie in einem solchen Fall den Kunden in Textform (also per E-Mail, Telefax oder in einer anderen Form auf einem zur dauerhaften Speicherung geeigneten Datenträger) darüber informieren, dass es eine Verbraucherschlichtungsstelle gibt. Gleichfalls müssen Sie erklären, ob Sie zur Teilnahme an einem solchen Streitbeilegungsverfahren bereit oder verpflichtet sind. Wenn Sie tatsächlich entsprechend zu einer Teilnahme an einem Streitbeilegungsverfahren bereit oder verpflichtet sind, so müssen Sie diese Stellen auch konkret bezeichnen.

Empfehlungen

Wir sollten im Einzelfall erörtern, ob die Teilnahme an einem Verbraucherschlichtungsverfahren für Sie und Ihr Geschäftsmodell sinnvoll ist. Hierfür stehen Ihnen gerne Ihre Anwälte zur Verfügung.



Dr. Claudio G. Chirco
Rechtsanwalt, Fachanwalt für Informations-
technologierecht
BEITEN BURKHARDT
Rechtsanwaltsgesellschaft mbH,
Düsseldorf



Susanne Klein
Rechtsanwältin, LL.M., Fachwältin für
Informationstechnologierecht
BEITEN BURKHARDT
Rechtsanwaltsgesellschaft mbH,
Frankfurt



Prof. Dr. Hans-Josef Vogel
Rechtsanwalt
BEITEN BURKHARDT
Rechtsanwaltsgesellschaft mbH,
Düsseldorf



Mathias Zimmer-Goertz
Rechtsanwalt
BEITEN BURKHARDT
Rechtsanwaltsgesellschaft mbH,
Düsseldorf

Hinweise

Diese Veröffentlichung stellt keine Rechtsberatung dar.

Wenn Sie diesen Newsletter nicht mehr erhalten möchten, können Sie jederzeit per E-Mail (bitte E-Mail mit Betreff „Abbestellen“ an Hans-Josef.Vogel@bblaw.com) oder sonst gegenüber BEITEN BURKHARDT widersprechen.

© BEITEN BURKHARDT Rechtsanwaltsgesellschaft mbH.
Alle Rechte vorbehalten 2017.

Impressum

BEITEN BURKHARDT Rechtsanwaltsgesellschaft mbH
(Herausgeber)
Ganghoferstraße 33, D-80339 München
AG München HR B 155350/USt.-Idnr: DE-811218811

Weitere Informationen (Impressumsangaben) unter:
www.beitenburkhardt.com/impressum

Redaktion (verantwortlich)

Prof. Dr. Hans-Josef Vogel

Ihre Ansprechpartner

Berlin • Kurfürstenstraße 72-74 • 10787 Berlin
Tel.: +49 30 26471-0 • Fax: +49 30 26471-123
Tilmann Lührig • Tilmann.Luehrig@bblaw.com

Düsseldorf • Cecilienallee 7 • 40474 Düsseldorf
Tel.: +49 211 518989-0 • Fax: +49 211 518989-29
Mathias Zimmer-Goertz • Mathias.Zimmer-Goertz@bblaw.com

Frankfurt am Main • Mainzer Landstraße 36
60325 Frankfurt am Main
Tel.: +49 69 756095-0 • Fax: +49 69 756095-512
Dr. Andreas Lober • Andreas.Lober@bblaw.com

München • Ganghoferstraße 33 • 80339 München
Tel.: +49 89 35065-0 • Fax: +49 89 35065-123
Mattias W. Stecher • Matthias.Stecher@bblaw.com



Weitere interessante Themen und
Informationen finden Sie in unserem
Onlinebereich.



BEIJING • BERLIN • BRÜSSEL • DÜSSELDORF • FRANKFURT AM MAIN
MOSKAU • MÜNCHEN • ST. PETERSBURG

WWW.BEITENBURKHARDT.COM