

# Modul 5

**Alternative Streitbeilegung (AS)  
& Online-Streitbeilegung (OS)**

## Inhalt

Einleitung .....	3
I. Was ist Alternative Streitbeilegung (AS)?.....	9
II. Was ist eine Streitbeilegungsstelle? .....	10
III. Welche grundlegenden Normen müssen notifizierte Streitbeilegungsstellen einhalten?.....	10
IV. Welche unterschiedlichen AS-Modelle gibt es? .....	11
V. Gelten länder- oder branchenspezifische Faktoren? .....	13
VI. Was sind Ihre rechtlichen Verpflichtungen im Zusammenhang mit AS? .....	13
VII. Es kommt zu einem Streitfall, den Sie nicht lösen können - wie AS angewendet wird .....	14
VIII. Sie verkaufen online – Was ist Online-Streitbeilegung (OS)?.....	16
IX. Sie treiben online Handel – welche Verpflichtungen haben Sie im Zusammenhang mit der OS-Plattform? .....	17
X. Es kommt online zu einem Streitfall mit einem Kunden, den Sie nicht lösen können – wie die OS-Plattform funktioniert .....	18

**„Dank der alternativen Streitbeilegung kann ich Streitfälle mit Kunden schnell und einfach lösen.“**

**Unternehmer**

**„Es ist eine Erleichterung, sich im Fall eines Streits mit einem Unternehmer auf eine unparteiliche Instanz verlassen zu können.“**

**Verbraucher**

**„Mit der OS-Plattform kann ich Beschwerden von Verbrauchern aus einem anderen EU Land bearbeiten, wodurch ich mein Geschäft verbessern kann.“**

**Unternehmer**

## Einleitung

Sehr geehrte Unternehmerin, sehr geehrter Unternehmer,

Dieses Handbuch ist Teil des ConsumerLaw Ready Projekts, das sich speziell an kleinste, kleine und mittelständische Unternehmen richtet, die in Kontakt mit Verbrauchern stehen.

Das ConsumerLaw Ready Projekt ist ein vom BEUC (dem Europäischen Büro der Verbraucherverbände) in einem Konsortium mit UEAPME (die Stimme der KMUs in Europa) und Eurochambres (dem Verband der europäischen Industrie- und Handelskammern) organisiertes europaweites Projekt. Es wird von der Europäischen Union mit der Unterstützung des Europäischen Parlaments und der Europäischen Kommission finanziert.

Das Projekt soll Ihnen helfen, den Anforderungen des Verbraucherrechts der EU zu entsprechen.

Das EU Verbraucherrecht besteht aus verschiedenen Rechtsvorschriften, die die EU in den letzten 25 Jahren verabschiedet, und die jedes Mitgliedsland der EU in seine nationale Gesetzgebung übernommen hat. 2017 hat die Europäische Kommission eine Überprüfung der Zweckdienlichkeit der Regeln abgeschlossen. Insgesamt fiel das Ergebnis positiv aus<sup>[1]</sup>. Der Hauptbefund war, dass die Einhaltung der bestehenden Regeln besser von den Behörden durchgesetzt werden muss, und dass Unternehmen und Verbraucher diese Regeln besser kennen müssen. Das ConsumerLaw Ready Projekt hat zum Ziel, die Kenntnisse der Unternehmern, insbesondere der KMUs, bezüglich der Verbraucherrechte und ihrer entsprechenden rechtlichen Verpflichtungen zu verbessern.

Das Handbuch besteht aus fünf Modulen. Jedes behandelt ein bestimmtes Feld des EU Verbraucherrechts:

- Modul 1 behandelt die Regeln zu vorvertraglichen Informationspflichten.
- Modul 2 legt die Regeln zu den Rechten der Verbraucher dar, Fernabsatzverträge und außerhalb von Geschäftsräumen abgeschlossene Verträge zu widerrufen.
- Modul 3 befasst sich mit der Abhilfe, die Unternehmer schaffen müssen, wenn sie nicht dem Vertrag entsprechen.
- Modul 4 hat unlautere Geschäftspraktiken und unfaire Vertragsbedingungen zum Thema.
- Modul 5 stellt alternative Streitbeilegung und die Plattform zur Online-Streitbeilegung (OS) vor, eine offizielle, von der Europäischen Kommission betriebene Webseite, die Verbrauchern und Unternehmern helfen soll, Streitfälle außergerichtlich beizulegen.

Dieses Handbuch ist nur eines der im Rahmen des ConsumerLaw Ready Projekts erstellten Lernmaterialien. Die Webseite [consumerlawready.eu](http://consumerlawready.eu) enthält weitere Lernmöglichkeiten wie Videos, Quizze und einen „E-Test“, durch den Sie ein Zertifikat erhalten können. Auch können Sie mit Fachleuten und anderen KMUs auf einem Forum in Kontakt treten.

---

<sup>[1]</sup> Mehr Informationen über die Evaluierung, die Ergebnisse und Folgeaktionen können Sie auf der Webseite der Europäischen Kommission finden: [http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item\\_id=59332](http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=59332)

Modul 5 des Handbuchs soll Ihnen helfen, sich mit AS (Alternative Streitbeilegung) und OS (Online Streitbeilegung) vertraut zu machen. Es erläutert, was AS ist, was eine Streitbeilegungsstelle ist, was Ihre rechtlichen Verpflichtungen in Bezug auf AS sind, und wie AS zu verwenden ist. Außerdem erklärt es, was OS (Online-Streitbeilegung) ist, was Ihre rechtlichen Verpflichtungen in Bezug auf OS sind, und wie OS. Es gibt Ihnen Tipps, wie Sie leichter dem Gesetz entsprechen können.

Das Modul legt AS/OS dar, wie sie festgelegt ist in der Richtlinie 2013/11/EU des Europäischen Parlaments und des Rats von 2013 zur alternativen Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 und der Richtlinie 2009/22/EG, und in der Verordnung Nr. 524/2013 des Europäischen Parlaments und des Rats von 2013 über die Online-Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 und der Richtlinie 2009/22/EG.

Wir hoffen, dass die Informationen in diesem Handbuch für Sie von Nutzen sein werden.

## Beispiele

### Beispiel 1, nationale Version

Ein Kunde hat einen Laptop in Ihrem Geschäft gekauft, bringt ihn nach ein paar Tagen zurück und behauptet, er funktioniert nicht. Er möchte eine Erstattung. Auch wenn der Laptop jetzt nicht richtig funktioniert, glauben Sie nicht, dass das Produkt zum Zeitpunkt des Kaufs fehlerhaft war.

### Beispiel 1, Onlineversion

Ein Kunde aus einem Nachbarland kauft einen Laptop auf Ihrer Webseite. Ein paar Tage nach der Lieferung schreibt er Ihnen per E-Mail, dass er nicht funktioniert und möchte eine volle Rückerstattung. Sie glauben nicht, dass das Produkt bei der Lieferung fehlerhaft war.

### Beispiel 2

In Ihrem Geschäft werden Möbelstücke, Kunstobjekte und andere qualitativ hochwertige Gegenstände zur Inneneinrichtung verkauft. Eine Kundin ist mit der Qualität eines Produktes, das Sie ihr verkauft haben, nicht zufrieden und möchte einen Rabatt. Sie sind nicht einverstanden.

### Beispiel 3

Ihr neu eröffnetes Restaurant wurde in den Medien mit einer Flasche Champagner gratis zum Abendessen während der Woche der Eröffnung beworben. Vor Ende der Woche geht jedoch der Champagner aus und die neue Bestellung ist noch nicht geliefert worden. Einer Ihrer Kunden hat die Gratisflasche nicht bekommen und beschwert sich, da er sich betrogen fühlt.

In allen oben beschriebenen Fällen besteht ein Streitfall mit einem Kunden, den Sie möglicherweise nicht direkt mit dem Kunden lösen können. Vielleicht fühlt sich der Kunde ungerecht behandelt und wird in Ihrem Geschäft oder Ihrer Webseite nichts mehr kaufen. Vielleicht schreibt Ihr Kunde eine negative Bewertung im Internet, die sich ungünstig auf Ihre Geschäfte auswirkt. Vielleicht bringt Sie der Kunde vor Gericht, was zeitraubend, teuer und rufschädigend ist.

Was kann man also tun?

Offensichtlich ist es am besten, Streitfälle von vornherein zu vermeiden.

Das Zweitbeste ist, wenn es zu Streitfällen kommt, sie direkt mit Ihrem Kunden zu lösen.

Wenn keine direkte Lösung gefunden werden kann, ist vielleicht ein Gerichtsverfahren eine Option. Wie oben angemerkt, kann dies jedoch kostspielig und zeitraubend sein. Lebt Ihr Kunde außerdem noch in einem anderen EU Land, kann das europäische Gesetz es ihm ermöglichen, Sie in seinem Land<sup>1</sup> zu verklagen, was für Sie als Unternehmer zu Mehraufwand und Mehrkosten führen kann.

---

<sup>1</sup> Bitte lesen Sie auch das Modul 1 zu vorvertraglichen Informationspflichten (Kapitel zu grenzüberschreitenden Verkäufen: Was geschieht, wenn ich Verbrauchern außerhalb meines Landes Waren oder Dienstleistungen anbiete)

Zum Glück gibt es eine bessere Lösung: Alternative Streitbeilegung.

In diesem Modul sprechen wir über:

### **Alternative Streitbeilegung (AS) & Online-Streitbeilegung (OS)**

- **Alternative Streitbeilegung (AS)** ist ein außergerichtliches Verfahren, um Streitfälle zwischen Ihnen und Ihren Kunden zu lösen, mit Hilfe einer Streitbeilegungsstelle (Schlichtungsstelle, die außergerichtliche Streitbeilegung betreibt)<sup>2</sup>.
- **Online-Streitbeilegung (OS)** findet statt, wenn AS online erfolgt. Die Plattform der Europäischen Kommission stellt im EU-Web ein Portal zu Verfügung, um OS zwischen Ihnen und Ihren Kunden online zu erleichtern.

Dieses Modul wird diese 10 Fragen beantworten:

1. Was ist Alternative Streitbeilegung (AS)? (I)
2. Was sind die Vorteile von AS? (I)
3. Was ist eine Streitbeilegungsstelle? (II)
4. Welche grundlegenden Normen müssen alle Streitbeilegungsstellen einhalten? (III)
5. Welche Techniken wenden Streitbeilegungsstellen an, um Streitfälle beizulegen? (IV)
6. Wie funktioniert AS in Ihrem Land und in Ihrer Branche? (V)
7. Wie können Sie eine Streitbeilegungsstelle für Ihren Wirtschaftszweig finden? (V)
8. Was sind Ihre rechtlichen Verpflichtungen im Zusammenhang mit AS? (VI)
9. Es kommt zu einem Streitfall, den Sie nicht lösen können – wie wird AS angewendet? (VII)
10. Wenn Sie online Handel treiben – wie wird OS angewendet? (VIII-X)

---

<sup>2</sup> Wenn die Streitbeilegungsstelle genannt wird, so meinen wir im ganzen Modul die Streitbeilegungsstelle, die den Anforderungen der Richtlinie der EU entspricht und daher der Europäischen Kommission gemeldet ist

# Teil I - Alternative Streitbeilegung (AS)

## I. Was ist Alternative Streitbeilegung (AS)?

**Alternative Streitbeilegung (AS)**, manchmal auch „**außergerichtliche Streitbeilegung**“ genannt, ist ein Verfahren, um Streitfälle zwischen Verbrauchern und Unternehmen beizulegen, ohne vor Gericht zu ziehen. Es beinhaltet die Arbeit einer Streitbeilegungsstelle, einer unparteiischen Einrichtung, die Techniken der Streitbeilegung anwendet: gegebenenfalls Schlichtung, Schiedsverfahren oder eine Kombination aus verschiedenen Methoden.

Unter EU-Recht kann AS bei jedem beliebigen Streitfall angewendet werden, der auf einen Vertrag zwischen einem Unternehmer und einem Verbraucher zurückgeht, ob das Produkt online oder offline gekauft wurde oder ob Sie und Ihr Kunde in demselben oder verschiedenen EU Ländern leben.



### Was sind die Vorteile von AS?

#### **AS ist einfach in der Anwendung**

Sie ist auf einfache Handhabe ausgelegt und allgemein weniger förmlich als Gerichtsverfahren.

#### **AS ist unparteilich**

Sie erfolgt auf Basis von Unparteilichkeit, sodass Sie und Ihre Kunden wissen, dass die Verfahren fair sind.

#### **AS ist kostengünstig**

Sie wird kostenlos oder gegen eine Schutzgebühr gestellt.

#### **AS ist effizient**

Ein Streitfall, der der AS übertragen wird, wird binnen 90 Tagen beigelegt, außergewöhnliche Fälle ausgenommen.

#### **AS fördert die Kulanz**

Die Anwendung von AS wird von Ihren Kunden als Zeichen des Entgegenkommens, Bemühen um Fairness und gute Kundenbetreuung gesehen.

#### **AS ist privat**

Anders als Gerichtsverfahren, wird AS im Allgemeinen nicht in der Öffentlichkeit abgehalten, was das Risiko einer Rufschädigung durch einen Streitfall minimiert.

#### **AS ist flexibel**

Die AS kann auf pragmatische Lösungen hinauslaufen, die Sie und Ihr Kunde vielleicht als praktischer erachten als was das Gesetz möglicherweise vorschreibt oder ein Gericht auferlegt.

### Erinnern Sie sich an dieses Beispiel aus der Einleitung?

Ein Kunde aus einem Nachbarland kauft einen Laptop auf Ihrer Webseite. Ein paar Tage nach der Lieferung schreibt er Ihnen per E-Mail, dass er nicht funktioniert und möchte eine volle Rückerstattung. Sie glauben nicht, dass das Produkt bei der Lieferung fehlerhaft war.

### Eine einfache Lösung – unser Rat

Dieser Streitfall kann der AS übergeben werden. Die gewählte Streitbeilegungsstelle wird beide Seiten anhö-

ren und eine Lösung vorschlagen. Diese Leistung wird unentgeltlich oder gegen eine Schutzgebühr erbracht, und Sie werden keinen Anwalt einschalten müssen. Die Streitbelegungsstelle kann Ihnen oder dem Verbraucher Recht geben oder eine Kompromisslösung vorschlagen, die beide Seiten fair finden: Zum Beispiel könnten Sie sich bereit erklären, den Laptop zurückzunehmen oder etwaige Defekte zu beheben.

## II. Was ist eine Streitbelegungsstelle?

Eine Streitbelegungsstelle ist eine unparteiische Organisation oder Person, die Verbrauchern und Unternehmern hilft, Streitfälle beizulegen, ohne vor Gericht zu ziehen. Streitbelegungsstellen bestehen bereits seit einiger Zeit in vielen europäischen Ländern. „Dispute Boards“, Schiedsdienste, Schlichter, Mediatoren und sogar Ombudsmänner: Sie alle können als Streitbelegungsstellen betrachtet werden.

In der Vergangenheit bestand indes das Problem mit der AS, dass sie, je nach Land, nur für Streitfälle in einzelnen Wirtschaftszweigen verfügbar war, wie die Reisebranche oder Elektrizität. Auch waren früher nicht alle Streitbelegungsstellen gleich unabhängig oder nutzten ähnlich nutzerfreundliche Verfahren.

Die Europäische Union hat die Vorteile von AS für Verbraucher und Unternehmer erkannt und wusste, dass AS zum Vertrauen in den Binnenmarkt beitragen und Wachstum fördern kann. Um die bestehenden Probleme der AS anzugehen, hat sie Gesetze auf diesem Gebiet verabschiedet.

Die AS Richtlinie<sup>3</sup> trat am 9 Juli 2015 in Kraft und gilt für:

<sup>3</sup> Richtlinie 2013/11/EU DES EUROPÄISCHEN PARLAMENTS UND DES RATES vom 21 Mai 2013 über die alternative Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 und der Richtlinie 2009/22/EG

1. Alle Konsumsektoren (außer für Dienstleistungen der Gesundheit und der öffentlichen Hochschulbildung).
2. Alle EU Länder.
3. Käufe online und offline.

Nach der Gesetzgebung kann eine Streitbelegungsstelle bei der zuständigen Behörde in ihrem Mitgliedsland beantragen, eine gemeldete Streitbelegungsstelle zu werden. Ist eine Streitbelegungsstelle nach der Gesetzgebung gemeldet, ist dies eine Garantie dafür, dass sie gewissen Qualitätsnormen bezüglich der Fairness, Effizienz und Zugänglichkeit entspricht. Wenn die Streitbelegungsstelle genannt wird, so meinen wir im ganzen Modul die Streitbelegungsstelle, die den Anforderungen der Richtlinie der EU entspricht und der Europäischen Kommission gemeldet ist.

**In Deutschland ist das Bundesamt für Justiz für die Akkreditierung von AS-Stellen zuständig und führt eine Liste der zugelassenen AS-Stellen, die auf der Webseite des Bundesamts für Justiz abrufbar ist.**

## III. Welche grundlegenden Normen müssen notifizierte Streitbelegungsstellen einhalten?

Streitbelegungsstellen, die nach den Bedingungen der AS Richtlinie gemeldet sind, müssen folgenden Normen entsprechen:

### **Sie sind unparteiisch**

Gemeldete Streitbelegungsstellen sind für gewöhnlich vollkommen unabhängig vom Verbraucher und dem Unternehmern in einem Streitfall. In einigen Fällen kann es Gruppen von Unternehmern gestattet sein, anerkannte Streitbelegungsstellen zu finanzieren, jedoch nur unter strengen Bedingungen, die die Unparteilichkeit des Streitbelegungsverfahrens garantieren.

### Sie sind kompetent

Die gemeldeten Stellen sind im AS Verfahren bewandert, sodass sie sowohl faire als auch effiziente Dienste leisten können. Sie sind ebenfalls Experten im materiellen Recht des oder der Gebiete, in denen sie arbeiten (eine Streitbeilegungsstelle zum Beispiel, die sich mit Verbraucherstreitfällen bezüglich Fluggastrechte befasst, kennt das Recht auf diesem Gebiet).

### Sie sind erschwinglich

Gemeldete Streitbeilegungsstellen müssen ihre Dienste unentgeltlich oder gegen eine Schutzgebühr erbringen.

### Sie sind effizient

Gemeldete Streitbeilegungsstellen sollten einen Fall binnen 90 Tagen abschließen (außer Streitfälle von außergewöhnlicher Komplexität, die mehr Zeit in Anspruch nehmen können). Weder Sie noch der Verbraucher sollten dem Verfahren physisch beiwohnen müssen. Weder Sie noch Ihr Kunde wird einen Anwalt hinzuziehen müssen.

### Sie sind transparent

Gemeldete Streitbeilegungsstellen veröffentlichen detailliert, mit welchen Wirtschaftszweigen sie sich befassen, welche Verfahren sie anwenden, etwaige Kosten (wenn überhaupt Kosten entstehen) und die rechtlichen Folgen ihrer Entscheidungen. Sie sind auch verpflichtet, Jahresberichte zu veröffentlichen, aus denen die Anzahl der behandelten Streitfälle, die Anzahl und Art der Streitfälle, mit denen sie sich zu befassen abgelehnt haben, sowie die durchschnittliche Zeit für die Lösung eines Streitfalls hervorgeht.

**Fallstudie:** Der Ombudsmann für Einzelhandel, Möbel und Handwerker im Vereinigten Königreich (Furniture Ombudsman) veröffentlicht nicht nur die Statistiken und die Liste der einzelnen Unternehmer, die unterzeichnet haben, sondern auch diverse Leitfäden für Verbraucher

und Unternehmen:

<http://www.thefurnitureombudsman.org/>

Dies sind grundlegende Normen, die alle gemeldeten Streitbeilegungsstellen einhalten müssen. Es arbeiten jedoch nicht alle Streitbeilegungsstellen auf die exakt gleiche Weise. Zusätzlich zu den o.a. Normen müssen einige Streitbeilegungsstellen möglicherweise weiteren Normen entsprechen, bedingt durch den Wirtschaftszweig, dem sie sich widmen, oder das Mitgliedsland, in dem sie ansässig sind. Auch wenden unterschiedliche Streitbeilegungsstellen unterschiedliche Techniken an, um Streitfälle beizulegen.

Bevor Sie also eine bestimmte Streitbeilegungsstelle mit Ihrem Fall betrauen, könnte es ratsam sein, sich zuvor mit ihrer Arbeitsweise vertraut zu machen.

## IV. Welche unterschiedlichen AS-Modelle gibt es?

Streitbeilegungsstellen können unterschiedliche Techniken der Streitbeilegung anwenden, einschließlich:

### Schlichtung/Mediation

Im Verlaufe der Schlichtung klärt die Streitbeilegungsstelle die Fakten eines Streitfalls sowie Ihre Sicht und die Warte Ihres Verbrauchers und hilft Ihnen, zu einer für Sie beide annehmbaren Beilegung zu gelangen.

**Fallstudie:** Der belgische Verbraucherombudsdienst nennt einige Beispiele für Fälle, bei denen ein Kompromiss gefunden werden konnte, wie ein Preisnachlass auf die nächste Restaurantrechnung, oder, im Fall eines Abonnements in einem Fitness Club, ein Aussetzen des Abonnements während Renovierungsarbeiten. (<http://www.mediationconsommateur.be>)

### Schiedsverfahren/Arbitration

Ein Schiedsrichter hört beide Seiten in einem Streitfall an, schätzt ein, wie der Streitfall ausgehen sollte und

schlägt auf Grundlage dieser Bewertung eine Lösung vor.



### Kombinationen aus Methoden

Einige Streitbeilegungsstellen kombinieren verschiedene Techniken in ihrem Vorgehen. Sie können zum Beispiel mit einem Schlichtungsversuch beginnen, und, wenn sich eine Einigung als unmöglich herausstellt, eine Lösung auf Grundlage ihrer eigenen Bewertung der Lage vorschlagen.

### Die Beschlüsse durch AS können verbindlich oder unverbindlich sein:

- Einige Streitbeilegungsstellen geben Entscheidungen oder Empfehlungen ab, die Sie und Ihr Kunde annehmen können, oder nicht (unverbindlich).
- Einige Streitbeilegungsstellen sprechen Empfehlungen oder Entscheidungen aus, denen Sie folgen müssen (verbindlich). Je nach Streitbeilegungsstelle können diese Entscheidungen nur für Sie oder für Sie und Ihren Kunden verbindlich sein.

### Folgendes kann zu verbindlicher oder unverbindlicher AS festgehalten werden:

- Wenn die Entscheidung der Streitbeilegungsstelle verbindlich sein soll, werden Sie zu Beginn des Verfahrens darüber informiert.

- Wird eine verbindliche Entscheidung getroffen, mit der Sie nicht einverstanden sind und deren Fairness Sie anzweifeln, kann diese Entscheidung immer noch vor Gericht angefochten werden.
- Auch wenn sich Unternehmer und Verbraucher bei einem Streitfall nicht auf ein AS-Verfahren einigen können, dürfen Unternehmer keine Vertragsklauseln an der Verkaufsstelle einfügen, die Kunden zum Anrufen von AS anstatt der Gerichte verpflichten, wenn es zum Streitfall kommt.

**Fallstudie:** Die Entscheidungen des Travel Sector Complaints Board (Beschwerdestelle der Reisebranche) in den Niederlanden sind für den Unternehmer verbindlich und müssen binnen 2 Monaten befolgt werden.

Der Ombudsmann der privaten Banken ist in Deutschland eine AS-Stelle für Finanzdienstleistungen und kann nach Zustimmung der Parteien innerhalb von 6 Monaten verbindliche Entscheidungen treffen.

Die Schlichtungsstelle Luftverkehr beim Bundesamt für Justiz entscheidet für gewöhnlich innerhalb von 5 Monaten und kann nach Zustimmung durch eine oder beide Parteien verbindliche Entscheidungen aussprechen.

Die Verfahrensdauer beim Versicherungsombudsmann e. V. beträgt 3 Monate. Die Entscheidungen sind für Unternehmer bindend.

Wie zuvor schon erwähnt, müssen alle gemeldeten Streitbeilegungsstellen Angaben zu ihren Verfahren und ihrer Arbeit veröffentlichen. Diese Informationen sind dann auf der Webseite der Schlichtungsstelle einsehbar oder werden Ihnen auf Anfrage auf einem dauerhaften Datenträger zur Verfügung gestellt.

## V. Gelten länder- oder branchenspezifische Faktoren?

Wir haben uns mit den grundlegenden Normen für alle gemeldeten Streitbeilegungsstellen befasst und verschiedene Techniken betrachtet, mit denen Streitbeilegungsstellen Streitfälle beilegen. Für viele Unternehmer ist der Gebrauch von AS nicht zwingend. Sie treffen diese Wahl wegen ihrer Vorteile. Diese Unternehmer können fundierte Entscheidungen zum Gebrauch von AS und zur Wahl einer Streitbeilegungsstelle treffen, basierend auf den bis jetzt abgedeckten Aspekten.

Beachtet werden muss jedoch, dass es **zusätzliche** Anforderungen und Regeln für Ihre Geschäfte bezüglich AS geben kann, abhängig von Ihrem Land und Wirtschaftszweig.

In diesem Teil finden wir heraus, ob für Sie solche Anforderungen und Regeln gelten.

Einige Branchen in einigen Ländern können verpflichtet sein, besondere Streitbeilegungsstellen zu nutzen. Diese Streitbeilegungsstellen sind jedoch gegebenenfalls keine notifizierte Stellen unter der Gesetzgebung zu AS.

In Deutschland besteht keine gesetzliche Pflicht für Unternehmer, sich einer AS zu unterwerfen. Die Mitglieder bestimmter Branchenverbände haben jedoch zum Teil freiwilliger Selbstverpflichtungen unterstellt.

**Beispiel** In Deutschland haben sich sämtliche Mitglieder des Verbandes der Privaten Bausparkassen e. V. dem Schlichtungsverfahren der Schlichtungsstelle Bausparen angeschlossen. Dasselbe gilt grundsätzlich für die Schlichtungsstelle beim Deutschen Sparkassen- und Giroverband e. V. Dem Schlichtungsverfahren beim DSGVO sind – mit Ausnahme der Sparkassen in Baden-Württemberg – sämtliche Sparkassen des Bundesgebietes unterstellt. Ebenso nehmen alle Mitglieder des Verbands unabhängiger Vermögensverwalter

Deutschland e.V. (VuV) am Schlichtungsverfahren der VuV-Ombudsstelle teil.

Es gibt in Deutschland für zahlreiche Wirtschaftszweige branchenspezifische AS-Stellen. Die beim Bundesamt für Justiz akkreditierten Stellen finden Sie auf der Webseite unter:

[https://www.bundesjustizamt.de/DE/SharedDocs/Publikationen/Verbraucherschutz/Liste\\_Verbraucherschlichtungsstellen.html?nn=7709020](https://www.bundesjustizamt.de/DE/SharedDocs/Publikationen/Verbraucherschutz/Liste_Verbraucherschlichtungsstellen.html?nn=7709020)

Ergänzend ist die Allgemeine Verbraucherstreitschlichtungsstelle für solche Unternehmen zuständig, für deren Wirtschaftszweig keine branchenspezifische AS-Stelle besteht. Die Allgemeine Verbraucherstreitschlichtungsstelle erreichen Sie unter:

[www.verbraucher-schlichter.de](http://www.verbraucher-schlichter.de)

## VI. Was sind Ihre rechtlichen Verpflichtungen im Zusammenhang mit AS?

Wenn Sie durch Ihren Wirtschaftszweig und/oder dem Land Ihrer Niederlassung [vgl. „V“ oben] verpflichtet sind, AS zu nutzen oder sich dazu verpflichtet haben, können Sie gesetzlich dazu verpflichtet sein, Ihre Kunden über die AS zu informieren. Bitte entnehmen Sie die beschriebenen Verpflichtungen den folgenden Absätzen und der Checkliste.

1. **Bevor es zu einem Streitfall kommt** Unternehmer müssen Verbrauchern Auskunft geben, ob sie **bereit oder nicht bereit sind**, im Fall eines Rechtsstreits an einer Verbraucherschlichtung teilzunehmen.

Hierüber müssen Sie Ihre Kunden auf Ihrer Webseite und in Ihren Allgemeinen Geschäftsbedin-

gungen informieren (wenn Sie eine Webseite bzw. AGB haben). Zudem müssen Sie die Kontaktdaten der Streitbelegungsstelle angeben, wenn Sie sich bereit erklären, an einer AS teilzunehmen.

Diese Informationspflicht gilt nur für Betriebe, die am 31. Dezember des Vorjahres mehr als zehn Personen beschäftigt haben.

## 2. Wenn Sie einen Streitfall mit einem Kunden haben

Konnte eine Streitigkeit mit einem Verbraucher nicht durch eigene Bemühungen beigelegt werden, sind Sie verpflichtet, den Verbraucher über Ihre bestehende oder nicht bestehende Bereitschaft zur Teilnahme an einer Verbraucherschlichtung zu informieren. Anders als bei der Informationspflicht in AGB und auf Webseiten haben diese Informationspflicht ausnahmslos alle Unternehmer zu erfüllen.

Hierbei müssen Sie – unabhängig davon, ob Sie sich zur Teilnahme an der Schlichtung bereit erklären oder nicht – den Namen und die Kontaktdaten der AS-Stelle nennen.

## VII. Es kommt zu einem Streitfall, den Sie nicht lösen können - wie AS angewendet wird

Wenn der Verbraucher eine Beschwerde über Ihr Geschäft einreicht, werden Sie von der Streitbelegungsstelle darüber benachrichtigt.

Mit Eingang dieser Benachrichtigung werden Sie bestimmte Informationen über das Verfahren erhalten, mehr Information über die Streitbelegungsstelle können Sie ihrer Webseite entnehmen oder anfragen.

Abhängig von Ihren Pflichten als Unternehmer können Sie entscheiden, sich nicht dem AS-Verfahren zu unterziehen, wobei der Kunde dann weitere Schritte ein-

leiten kann, um die Angelegenheit andernorts weiterzuverfolgen.

Auch kann es in diesem Stadium möglich sein, den Streitfall sofort beizulegen (und somit das Verfahren zu beenden): beispielsweise durch Entschädigung des Verbrauchers.

Vielleicht entscheiden Sie sich, das AS-Verfahren fortzuführen und Ihre Sicht der Dinge darzulegen. Im Verlauf eines AS-Verfahrens kann es von Ihrer Seite und der Ihres Kunden zu zahlreichen Stellungnahmen kommen.

Mit voranschreitendem Verfahren wird die Streitbelegungsstelle alle notwendigen und möglichen Schritte erklären sowie auch deren Folgen.

Wenn ein Ergebnis erzielt wurde, ist es entweder verbindlich oder unverbindlich, je nach Streitbelegungsstelle.

Bei der Schlichtung Ihres Streitfalls erklärt die Streitbelegungsstelle auch die praktischen Aspekte der vorgeschlagenen Lösung. (Wenn sie zum Beispiel vorschlägt, dass Sie den Verbraucher finanziell für einen schadhafte Laptop entschädigen, sollte sie Ihnen auch mitteilen, bis wann Sie zahlen müssten, ob Sie oder der Verbraucher die vorgeschlagene Lösung vor Gericht anfechten können usw.).

In Deutschland ist die überwiegende Anzahl der Verfahren unverbindlich. Verfahren vor dem Ombudsmann der Privaten Banken, dem Versicherungsombudsmann, der Ombudsstelle der Investmentfonds und der Ombudsstelle für Sachwerte und Investmentvermögen sind die Schlichtungsvorschläge für Unternehmen bindend, wenn der Streitwert 10.000 Euro nicht übersteigt. Darüber hinaus ist der Schlichtungsvorschlag der Nahverkehr-Schlichtungsstelle für Unternehmen bindend, wenn der Verbraucher dem Vorschlag zustimmt. Eine Zustimmung des Unternehmens ist in diesem Fall nicht erforderlich.



# Teil II – Online- Streitbeilegung ( OS)

## VIII. Sie verkaufen online – Was ist Online-Streitbeilegung (OS)?

Zusammen mit dem Wachstum des E-Commerce ist auch die Zahl der Streitfälle in Bezug auf Käufe online gestiegen. In solchen Streitfällen haben Sie, der Unternehmer, den Kunden meist niemals selbst gesehen. Vielleicht sprechen Sie auch keine gemeinsame Sprache. Dies kann die Schlichtung solcher Streitfälle verkomplizieren.

### Beispiele

#### Beispiel 1

Sie verkaufen online Messwerkzeuge in viele EU Länder. Eines Tages bekommen Sie eine E-Mail in einer Sprache, die Sie nicht verstehen. Die E-Mail scheint von einem Verbraucher zu kommen, der mit einem Ihrer Produkte unzufrieden ist und sein Geld zurück möchte. Die Widerrufsfrist für die Rückgabe des Artikels ist schon abgelaufen und Sie sind überzeugt, dass keinerlei Probleme mit dem von Ihnen verkauften Produkt bestanden.

#### Beispiel 2

Sie verkaufen mit Ihrem Unternehmen online handgefertigten Schmuck. Ein Kunde bestellt eine Halskette aus Halbedelsteinen und Glaskugeln. Bei Lieferung ist sie jedoch beschädigt. Sie glauben nicht, dass es Ihre Schuld ist, da Ihre Verpackung gewöhnlich Schaden verhindert.

#### Beispiel 3

Oder Sie bekommen kein Geld, nachdem Sie dem Kunden die bestellte Kette geschickt haben.

Die Plattform für Online-Schlichtungsverfahren (OS) wird von der Europäischen Kommission bereitgestellt, um Ihnen bei der Schlichtung von Streitfällen mit Ihren Kunden aus dem Online-Geschäft zu helfen. Sie wurde unter einer Rechtsvorschrift der EU geschaffen, der Verordnung über die Online-Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten<sup>4</sup>.

Die Plattform für OS ist seit Februar 2016 betriebsbereit und kann bei jeder Vertragsstreitigkeit aufgrund des Kaufs von Waren und Dienstleistungen online genutzt werden, wenn der Unternehmer und der Verbraucher beide in der EU oder im EWR ansässig sind.

[ec.europa.eu/odr](http://ec.europa.eu/odr)



Die Plattform für OS ist darauf angelegt, die Kommunikation zwischen Ihnen, Ihrem Kunden und der Streitbeilegungsstelle zu erleichtern. Da die OS-Plattform nur gemeldete Streitbeilegungsstellen verwendet, sind die Informationen aus dem ersten Teil über die Qualitätsgarantien für gemeldete Streitbeilegungsstellen (TEIL I. ALTERNATIVE STREITSCHLICHTUNG) hier auch von Bedeutung.

Die OS-Plattform erleichtert AS sogar noch mehr, indem sie automatische Übersetzung zwischen allen EU

<sup>4</sup> Verordnung Nr. 524/2013 des Europäischen Parlaments und des Rats vom 21. Mai 2013 über die Online-Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 und der Richtlinie 2009/22/EG

Sprachen bietet, sowie auch Informationen und Unterstützung während des ganzen Verfahrens.

## Beispiele

### Beispiel 1

Ihr Kunde wollte nach Ablauf der Widerrufsfrist sein Geld zurück.

Daraufhin erhalten Sie eine Benachrichtigung von der OS-Plattform, dass dieser Kunde eine Beschwerde eingereicht hat. Sie registrieren sich auf der Plattform und sehen, dass mehrere Streitbelegungsstellen Ihnen helfen können, eine Lösung zu finden. Unter Verwendung der Plattform schlagen Sie eine bestimmte Streitbelegungsstelle vor und Ihr Kunde stimmt zu. Der Streitfall wird dann automatisch an die Streitbelegungsstelle geleitet. Nachdem sie von Ihnen und Ihrem Kunden weitere Informationen eingeholt hat, schlägt die Streitbelegungsstelle vor, dass Sie ihrem Kunden 25% des Kaufpreises rückerstatten, aufgrund der Tatsache, dass die Information auf Ihrer Webseite nicht deutlich genug war. Sie beide stimmen zu, womit der Fall abgeschlossen ist. Während des ganzen Verfahrens kommunizieren Sie und Ihr Kunde in Ihrer jeweiligen Muttersprache, und die Plattform gewährleistet die Übersetzung.

### Beispiel 2

Ihr Kunde beschwert sich über die beschädigte Halskette per OS-Plattform. Sie einigen sich auf eine Streitbelegungsstelle und der Streitfall wird dorthin übermittelt. Nach Untersuchung der Verpackung und aller anderen relevanten Umstände entscheidet die Streitbelegungsstelle zugunsten ihres Kunden und schlägt vor, dass Sie die Kosten rückerstatten. Sie sind zwar vom Ergebnis überrascht, aber dennoch zufrieden mit der fairen Entscheidungsfindung der Streitbelegungsstelle.

### Beispiel 3<sup>5</sup>

Wenn Sie Ihr Gewerbe online betreiben und Ihrer Verpflichtung zu hohen Standards in der Kundenbetreuung Ausdruck verleihen möchten, können Sie sich als ein Unternehmer auf der OS-Plattform registrieren, auch wenn keine Beschwerde gegen Sie eingereicht wurde.

Indem Sie sich auf der Plattform registrieren, erleichtern Sie es Ihren Kunden, mit Ihnen in Kontakt zu treten und gehen sicher, dass jegliche Beschwerden über Sie mittels dieser Plattform an die E-Mail-Adresse ihrer Wahl gesandt werden.

## IX. Sie betreiben online Handel – welche Verpflichtungen haben Sie im Zusammenhang mit der OS-Plattform?

Wenn Sie online Handel treiben, haben Sie folgende Verpflichtungen in Bezug auf die OS-Plattform. Diese Verpflichtungen GELTEN FÜR ALLE ONLINE UNTERNEHMER, ob sie die OS-Plattform verwenden möchten, oder nicht:

1. Sie müssen deutlich Ihre E-Mail-Adresse auf Ihrer Webseite angeben. Ein interaktives Kontaktformular ist nicht genug.
2. Sie müssen einen Link von Ihrer Webseite zur Plattform für Online-Streitbeilegung

---

<sup>5</sup> Dieses Beispiel sollte nur beibehalten werden, wenn in dem jeweiligen Land gegen den Verbraucher durch das ADR-Verfahren vorgegangen werden kann. Wenn nicht, bitte streichen: Sie haben die bestellte Halskette an den Kunden gesandt, wurden aber nicht bezahlt. In diesem Fall können Sie auch auf die ODR-Plattform gehen und Ihre Beschwerde gegen diesen Kunden vorbringen.

ec.europa.eu/odr anbieten. Dieser Link muss auf der Webseite gut sichtbar und zugänglich sein.<sup>6</sup>

WENN Sie online Handel treiben **und** gesetzlich verpflichtet sind oder sich selbst verpflichtet haben, AS zu nutzen [siehe Abschnitt V oben], müssen Sie auch Folgendes tun:

1. Informieren Sie Ihre Kunden über das Bestehen der OS-Plattform, und die Möglichkeit, die OS-Plattform zur Lösung ihrer Streitfälle zu verwenden. Sie müssen einen Link von Ihrer Webseite zur Plattform für Online-Streitbeilegung anbieten und sollten auch Informationen zur OS-Plattform in die Standardbedingungen aufnehmen, die Sie für Ihre Verbraucherverträge nutzen.
2. Wenn Sie Ihrem Kunden in einer E-Mail die Verwendung einer Streitbeilegungsstelle vorschlagen, müssen Sie auch den Link zur OS-Plattform mit-schicken.

## X. Es kommt online zu einem Streitfall mit einem Kunden, den Sie nicht lösen können – wie die OS-Plattform funktioniert

- Der Kunde reicht auf der Plattform eine Beschwerde ein.<sup>7</sup>
- Per E-Mail werden Sie benachrichtigt, dass eine Beschwerde gegen Sie vorliegt.
- Sie folgen dem Link zur Plattform und registrieren sich (falls nicht bereits geschehen), um die Beschwerde einsehen zu können.
- Sie wählen aus, welche Streitbeilegungsstelle Sie nutzen möchten (oder diejenige, die Sie verpflicht-

tet sind zu nutzen, je nach den Regeln in Ihrem Land oder Ihrer Branche) und senden diesen Vorschlag an Ihren Kunden.

- Ihr Kunde kann die von Ihnen vorgeschlagene Streitbeilegungsstelle annehmen oder aus der Liste auf der Plattform eine andere vorschlagen.
- Wenn Sie sich auf eine Streitbeilegungsstelle geeinigt haben, geht die Beschwerde an diese Streitbeilegungsstelle.
- Nachdem die Beschwerde an die Streitbeilegungsstelle geleitet wurde, gelten deren Regeln und Verfahren. Sie werden per E-Mail über den Verlauf Ihres Falls auf dem Laufenden gehalten und können sich durch die OS-Plattform am Verfahren beteiligen, wie es notwendig ist.
- Während des Verfahrens können Sie für alle Dokumente und Nachrichten, die Sie senden und empfangen, die Übersetzungshilfe nutzen.
- Das OS Verfahren wird binnen 90 Tagen abgeschlossen.

Die Plattform bietet auch eine sehr verständliche Verwendungsanleitung an. Um sie zu nutzen, gehen Sie bitte auf die OS-Plattform [ec.europa.eu/odr](http://ec.europa.eu/odr) und auf „Benötigen Sie Hilfe?“.



<sup>6</sup> Um dieser gesetzlichen Pflicht leichter nachzukommen, können Sie ein vorgefertigtes Banner nutzen (Banner sind in allen Sprachen verfügbar): [http://europa.eu/youreurope/promo/odr-banners/index\\_en.htm](http://europa.eu/youreurope/promo/odr-banners/index_en.htm)

<sup>7</sup> In Ländern, in denen auch Unternehmer ODR einleiten können, muss der LEAD Trainer einen Hinweis darauf einfügen, dass die Beschreibung sich auf von Kunden eingeleitete ODR bezieht, Unternehmer jedoch auch ODR einleiten können.

# Anhänge

## Für ALLE Unternehmer

Wenn es zum Streitfall mit einem Kunden kommt

Checkliste – Informationspflichten unter AS

### Checkliste – Informationspflichten unter ADR

- Haben Sie Ihren Kunden über die Möglichkeit, AS zu nutzen, informiert?
- Haben Sie Ihren Kunden darüber entweder per E-Mail informiert, oder auf Papier oder in einem anderen „dauerhaften“ Format?
- Haben Sie Ihren Kunden informiert (per E-Mail, oder auf Papier oder in einem anderen „dauerhaften“ Format), ob Sie eine Schlichtungsstelle hinzuziehen werden, um diesen Streitfall zu lösen?

## Für ONLINE Unternehmer

**Bevor es zum Streitfall mit einem Kunden kommt**

### **Checkliste – Informationspflichten unter ADR**

*Bitte achten Sie darauf, auch den Punkten der obigen Checkliste zu entsprechen.*

1. Entsprechen Sie der Checkliste „für alle Unternehmer“?

*NB: Online Unternehmer müssen der obigen Checkliste mit dem Titel „für alle Unternehmer“ entsprechen.*

2. Geben Sie Ihre E-Mail-Adresse gut sichtbar auf Ihrer Webseite an?

*NB: Ein Kontaktformular online, das die E-Mail-Adresse nicht anzeigt, erfüllt diese Bedingung nicht.*

3. Geben Sie gut sichtbar einen Link zur ODR-Plattform  
(<http://ec.europa.eu/odr>) an?

## Für ONLINE Unternehmer

**Wenn es zum Streitfall mit einem Kunden kommt**

### **Checkliste – Informationspflichten unter ADR**

Wenn Sie einem Kunden vorschlagen, eine Streitbeilegungsstelle zu nutzen, informieren Sie den Kunden auch über die ODR-Plattform, und ist der entsprechende Link in Ihrer E-Mail?

## Definitionen für das Glossar zur Alternativen Streitbeilegung (aus der Gesetzgebung)

„**Verbraucher**“: Jede natürliche Person, die zu Zwecken handelt, die nicht ihrer gewerblichen, geschäftlichen, handwerklichen oder beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden können

„**Unternehmer**“: Jede natürliche oder juristische Person — unabhängig davon, ob sie in privatem oder öffentlichem Eigentum steht —, die zu Zwecken handelt, die ihrer gewerblichen, geschäftlichen, handwerklichen oder beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden können, wobei sie dies auch durch eine in ihrem Namen oder Auftrag handelnde Person tun kann

„**inländische Streitigkeit**“: Eine vertragliche Streitigkeit aus einem Kauf- oder Dienstleistungsvertrag, sofern der Verbraucher zum Zeitpunkt der Bestellung der Waren oder Dienstleistungen in demselben Mitgliedstaat wohnt, in dem der Unternehmer niedergelassen ist

„**AS-Verfahren**“: Verfahren zur außergerichtlichen Beilegung von inländischen und grenzübergreifenden Streitigkeiten über vertragliche Verpflichtungen aus Kaufverträgen oder Dienstleistungsverträgen zwischen einem in der Union niedergelassenen Unternehmer und einem in der Union wohnhaften Verbraucher durch Einschalten einer AS-Stelle, die eine Lösung vorschlägt oder auferlegt oder die Parteien mit dem Ziel zusammenbringt, sie zu einer gütlichen Einigung zu veranlassen

„**Online-Kaufvertrag oder Online-Dienstleistungsvertrag**“: Kauf- oder Dienstleistungsvertrag, bei dem der Unternehmer oder der Vermittler des Unternehmers Waren oder Dienstleistungen über eine Website oder auf anderem elektronischen Wege angeboten hat und der Verbraucher diese Waren oder Dienstleistungen auf dieser Website oder auf anderem elektronischen Wege bestellt hat

„**auf elektronischem Wege**“: elektronische Verfahren zur Verarbeitung (einschließlich digitaler Kompression) und Speicherung von Daten, die vollständig über Kabel, Funk oder auf optischem oder anderem elektromagnetischem Wege gesendet, übermittelt und empfangen werden (z.B. eine E-Mail oder Videobotschaft).

## Links zur Gesetzgebung

[Richtlinie 2013/11/EU](#) des Europäischen Parlaments und des Rats vom 21 Mai 2013 über die alternative Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 und der Richtlinie 2009/22/EG (verfügbar in allen EU Sprachen)

[Verordnung Nr. 524/2013](#) des Europäischen Parlaments und des Rats vom 21 Mai 2013 über die Online-Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 und der Richtlinie 2009/22/EG (verfügbar in allen EU Sprachen)

### HAFTUNGSAUSSCHLUSS:

Dieses Dokument wurde für die Europäische Kommission erstellt, gibt jedoch nur die Ansichten der Urheber wieder. Die Kommission oder die Urheber können nicht für die Verwendung der darin enthaltenen Informationen verantwortlich gemacht werden.

Dieses Dokument ist nicht rechtlich bindend, keine formale Auslegung des EU Rechts oder nationalen Rechts und kann keine umfassende oder vollständige Rechtsberatung stellen. Es soll keine professionelle Rechtsberatung zu konkreten Themen ersetzen. Die Leser sollten auch beachten, dass gegenwärtig Gesetzgebungsvorschläge auf nationaler und EU Ebene diskutiert werden: Etwaige Papierversionen der Module sollten mit möglichen Neuerungen auf der Webseite [www.consumerlawready.eu](http://www.consumerlawready.eu) abgeglichen werden.







*Consumer Law*  
→ **READY**

Consumer Law Training for European SMEs

[consumerlawready.eu](http://consumerlawready.eu)

