JONAS

IP-NEWS
14. November 2016

Achtung Abmahnung!
Zusätzliche Hinweispflichten ab Februar 2017!

Ab dem 1. Februar 2017 müssen Unternehmen, die eine Internetseite betreiben oder AGB verwenden, gem. §§ 36, 37 Verbraucherstreitbeilegungsgesetz Verbraucher darauf hinweisen, ob und wenn ja in welcher Weise sie an einem Verbraucherstreitschlichtungsverfahren teilnehmen.

Mit anderen Worten, Unternehmen müssen nicht an einem Schlichtungsverfahren teilnehmen. Sie müssen aber darauf hinweisen, ob sie dies tun.

Ein fehlender Hinweis stellt einen Verstoß gegen eine verbraucherschützende Norm sowie das Vorenthalten einer wesentliche Information dar und damit einen Wettbewerbsrechtsverstoß gem. §§ 3a, 5a Abs. 4 UWG. Daher drohen Abmahnungen bei fehlenden Hinweisen.

Die neue Vorschrift ist nicht mit der weiterhin anwendbaren EU-Verordnung Nr. 524/2013 zur Streitbeilegung im Onlinehandel zu verwechseln. Danach muss von Onlinehändlern zusätzlich ein Hinweis und Link auf die Online Streitschlichtungsstelle der EU vorgehalten werden.

Im Einzelnen

Nach § 36 Abs. 1 VSBG hat ein Unternehmer, der eine Webseite unterhält oder Allgemeine Geschäftsbedingungen verwendet, den Verbraucher leicht zugänglich, klar und verständlich

- darüber in Kenntnis zu setzen, inwieweit er bereit ist oder verpflichtet ist, an Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen, und
- auf die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle hinzuweisen, wenn sich der Unternehmer zur Teilnahme an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle verpflichtet hat oder wenn er aufgrund von Rechtsvorschriften zur Teilnahme verpflichtet ist.

Sind Unternehmer nicht verpflichtet und auch freiwillig nicht bereit, an einem Streitbeilegungsverfahren teilzunehmen, müssen sie dies mitteilen.

Diese Informationspflichten erstrecken sich auf alle Webseitenbetreiber und Verwender von AGB. Eine Ausnahme gilt nur für Unternehmen, die weder eine Webseite haben, noch AGB verwenden. Eine weitere Ausnahme gilt für Unternehmen, die am 31. Dezember des vorangegangenen Jahres zehn oder weniger Personen beschäftigt haben.

Nach § 37 VSBG hat der Unternehmer den Verbraucher auch nach Entstehen einer Streitigkeit in Textform auf eine für ihn zuständige Verbraucherschlichtungsstelle hinzuweisen und ihm mitzuteilen, ob er daran teilnimmt. Dies gilt nach dem Wortlaut auch im stationären Handel und ohne die gerade genannten Einschränkungen. Wann eine Streitigkeit entstanden ist und wann lediglich eine Kommunikation über Kundenanliegen vorliegt, ist nicht definiert. Es empfiehlt sich, den Hinweis tendenziell zu früh als zu spät zu geben, um Wettbewerbsrechtsverletzungen zu vermeiden.

Mit diesem Hinweiszwang will der Gesetzgeber die Unternehmer dazu drängen, an einer Verbraucherschlichtung teilzunehmen. Ohne Teilnahme lässt sich die Erfüllung der Hinweispflichten kommunikativ kaum zufriedenstellend lösen.

III. Spezielle und allgemeine Verbraucherschlichtungsstellen

Für bestimmte Wirtschaftssektoren existieren besondere Verbraucherschlichtungsverfahren. Unternehmen dieser Branchen sind entweder Kraft Gesetzes oder Kraft ihrer Verbandszugehörigkeit zur Teilnahme an diesen Verbraucherschlichtungsverfahren verpflichtet. Zu nennen ist etwa die Banken- und Versicherungswirtschaft.

Diese Stellen sind bereits nach §§ 24, 33 VSBG vom Bundesamt der Justiz anerkannt. Die anerkannten Stellen sind unter www.bundesjustizamt.de einsehbar.

Sollten Unternehmen danach verpflichtet sein, an einem solchen Verfahren teilzunehmen, müssen Angaben zur Anschrift und Website dieser speziellen Verbraucherschlichtungsstelle vorgehalten werden.

Im Übrigen ist für alle sonstigen teilnehmenden Unternehmen eine Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle eingerichtet worden, www.verbraucher-schlichter.de. Diese ist für alle Verfahren zuständig, die keiner spezielleren Schlichtungsstelle zuzuordnen sind. Auf diese Schlichtungsstelle kann also in Zweifel hingewiesen werden.

III. Art und Inhalt der Angaben

Die oben genannten Informationen müssen leicht verständlich und zugänglich für den Verbraucher gestaltet sein. Diese Terminologie ähnelt derjenigen im Telemediengesetz zur Impressumspflicht. Aufgrund der dazu ergangenen Rechtsprechung empfehlen wir, die Informationen auf der Internetseite in einem Themenbezogenen Unterpunkt, wie „Rechtliches“, „Verbraucherinformationen“, „Informationspflichten“ o.ä. zu erteilen.

In den AGB empfiehlt es sich, einen gesonderten Unterpunkt im Bereich des anwendbaren Rechts oder der Streitbeilegung aufzunehmen.

Sofern die Hinweise nach § 37 VSBG in Textform bei Streitigkeiten zu erfolgen haben, sollte dies entweder standardisiert in der Fußzeile erfolgen oder als Textblock in dem Schreiben. Zeitlich muss der Hinweis bei entstehen der Streitigkeit gegeben werden, nach hiesigem Verständnis heißt das spätestens dann, wenn der Verbraucher auf ein von ihm geltend gemachtes Recht besteht und es ihm zum zweiten Mal nicht gewährt wird.

Inhaltlich muss jeweils mitgeteilt werden, ob der Unternehmer bereit oder verpflichtet ist, an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen. Wenn ja, muss die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle mit Name und Anschrift sowie Webseite benannt werden. In Fällen aufkommender Streitigkeiten muss nach dem Wortlaut des § 37 VSBG immer die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle angegeben und mitgeteilt werden, ob man dort an der Streitschlichtung teilnimmt oder nicht.

Dr. Nils Weber
Rechtsanwalt/
Geschäftsführender Gesellschafter
Fachanwalt für gewerblichen Rechtsschutz
T +49 (0)221 27758-280
weber@jonas-lawyers.com

Philipp Gentili
Rechtsanwalt

T +49 (0)221 27758-208
gentili@jonas-lawyers.com

JONAS Rechtsanwaltsgesellschaft mbH

Hohenstaufenring 62 . 50674 Köln
Tel. +49 (0)221 27758-0 . Fax +49 (0)221 27758-1
info@jonas-lawyers.com . www.jonas-lawyers.com