



Zentralverband Deutsches Kraftfahrzeuggewerbe · Postfach 15 01 62 · 53040 Bonn

Vorsitzende und Geschäftsführer/innen
der Fabrikatsvereinigungen
Geschäftsführer/in der Landesverbände
zur Kenntnis:
- Mitglieder des Vorstandes
- Vorsitzende der Ausschüsse

Abteilung: Recht, Steuern, Tarife
Ansprechpartner/in: Patrick Kaiser
Telefon: 0228 9127-224
Telefax: 0228 9127-6 224
E-Mail: kaiser@kfzgewerbe.de
Unser Zeichen: Ka
Datum: 07.01.2016

Rundschreiben G16-005
Rundschreiben F16-002

Neue Informationspflichten für Online-Händler ab dem 09.01.2016 hier: ODR-Verordnung Handlungsempfehlung für betroffene Unternehmen

Sehr geehrte Damen und Herren,

um Verbrauchern den Zugang zu alternativen Streitbeilegungsverfahren zu verbessern, hat die EU-Kommission neben dem sogenannten Verbraucherstreitbeilegungsgesetz zur Umsetzung der ADR-Richtlinie (kurz: VSBG; Stichwort: Verbraucherschlichtungsstellen) eine **Verordnung über die Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten (kurz: ODR-Verordnung; VO (EU) Nr. 524/2013)** erlassen, **die ab dem 09.01.2016 verbindlich und unmittelbar in jedem Mitgliedsstaat der EU gelten wird.**

I. Sinn und Zweck der ODR-Verordnung:

Die ODR-Verordnung sieht die Einrichtung einer europäischen **Online-Streitbeilegungsplattform (kurz: OS-Plattform)** durch die EU-Kommission vor. Die OS-Plattform soll eine interaktive Webseite sein, die eine zentrale Anlaufstelle für Verbraucher (und Unternehmer) darstellt, die aus Online-Rechtsgeschäften entstandene Streitigkeiten außergerichtlich beilegen möchten. Hierzu haben die Verbraucher (und Unternehmer) zukünftig die Möglichkeit, Beschwerden mit einem auf der OS-Plattform in allen Amtssprachen der Union verfügbaren Online Formular kostenlos einzureichen. Die OS-Plattform ermittelt sodann die jeweils zuständige (nationale) Verbraucherschlichtungsstelle im Sinne des VSBG und leitet den Streitfall an diese weiter. Den europäischen Verbrauchern soll damit der Zugang zur außergerichtlichen Streitschlichtung bei Online-Verträgen deutlich vereinfacht werden. Die ODR-Verordnung gilt nicht nur für grenzüberschreitende Online-Rechtsgeschäfte, sondern gleichermaßen auch für inländische Rechtsgeschäfte.

Zentralverband Deutsches Kraftfahrzeuggewerbe e. V. (ZDK)

Franz-Lohe-Str. 21
53129 Bonn

Telefon 0228 9127-0
Telefax 0228 9127-150
E-Mail zdk@kfzgewerbe.de
Internet www.kfzgewerbe.de

Hauptstadtbüro
Mohrenstr. 20/21
10117 Berlin
Telefon 030 2510387

Amtsgericht Bonn
VR 3528

Volksbank Bonn Rhein-Sieg eG
BLZ 380 601 86 Konto 1 800 445 040
IBAN DE22 3806 0186 1800 4450 40
BIC GENODED1BRS

II. OS-Plattform noch nicht existent:

Die **OS-Plattform** wurde bislang von der EU-Kommission **noch nicht umgesetzt**, d.h. sie kann von Verbrauchern noch nicht aufgerufen werden. **Laut Mitteilung der EU-Kommission soll die OS-Plattform ab dem 15.02.2016 erreichbar sein.**

III. Informationspflichten für Online-Händler:

Ebenso wie das VSBG enthält auch die ODR-Verordnung Informationspflichten für Online-Händler. **Diese Informationspflichten gelten ab dem 09.01.2016.** (Anmerkung: Im Gegensatz zur ODR-Verordnung werden die Informationspflichten des VSBG nach einer Übergangsfrist von 12 Monaten frühestens in 2017 in Kraft treten).

Gemäß Artikel 14 der ODR-Verordnung müssen in der Union niedergelassene Unternehmer, die **Online-Kaufverträge oder Online-Dienstleistungsverträge** eingehen, **und** in der Union niedergelassene **Online-Marktplätze auf ihren Webseiten einen Link zur OS-Plattform einstellen.** Dieser Link muss für Verbraucher leicht zugänglich sein. Zudem müssen die Unternehmer zusammen mit dem Link ihre **E-Mail-Adresse(n)** angeben, damit die Verbraucher eine erste Anlaufstelle haben.

Online-Kaufverträge oder Online-Dienstleistungsverträge sind Verträge, bei dem der Unternehmer oder der Vermittler des Unternehmers Waren oder Dienstleistungen über eine Webseite oder auf anderem elektronischen Wege angeboten hat und der Verbraucher diese Waren oder Dienstleistungen auf dieser Webseite oder auf anderem elektronischem Wege bestellt hat (Artikel 4 Abs. 1e) ODR-Verordnung). **Nicht umfasst werden Rechtsgeschäfte, die im stationären Handel geschlossen werden.**

Beispiel für einen Online-Kaufvertrag:

Ein Kfz-Betrieb vertreibt Fahrzeuge, Ersatzteile, Zubehör etc. über seine Internetseite. Der Verbraucher nimmt eine verbindliche Bestellung direkt auf der Internetseite des Kfz-Betriebs vor.

Beispiel für einen Online-Dienstleistungsvertrag:

Ein Kfz-Betrieb bietet seinen Kunden an, für (bestimmte) Reparaturen verbindlich einen Werkstatttermin online zu buchen, d.h. einen Reparaturauftrag online abzuschließen.

Die Informationspflicht gilt ab dem 09.01.2016 und umfasst:

- 1. einen Link zur OS-Plattform, der für Verbraucher leicht zugänglich ist und**
- 2. die Angabe einer E-Mail-Adresse zusammen mit dem Link**

Eine Verlinkung ist derzeit nicht möglich, da die OS-Plattform noch nicht erreichbar ist (siehe unten Ziffer V.)

IV. Erweiterte Informationspflichten:

Wenn Unternehmen, die Online-Kaufverträge oder Online-Dienstleistungsverträge eingehen **und sich gleichzeitig unter dem zukünftigen VSBG verpflichtet haben** oder verpflichtet sind, an Verbraucherschlichtungsverfahren teilzunehmen, müssen diese die Verbraucher über die Existenz der OS-Plattform und die Möglichkeit, diese für die Beilegung ihrer Streitigkeit zu nutzen, informieren. Sie haben auf ihren Webseiten, sowie, falls das Angebot über E-Mail erfolgt, in dieser Mail einen Link zu der OS-Plattform einzustellen. Diese Informationen sind

auch in die allgemeinen Geschäftsbedingungen für Online-Kaufverträge oder Online-Dienstleistungsverträge aufzunehmen.

Eine generelle Verpflichtung der Unternehmen zur Teilnahme an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle im Sinne des VSBG besteht indes nicht. Wenn sich der Unternehmer daher nicht bereit erklärt hat, an einem (zukünftigen) Verbraucherschlichtungsverfahren teilzunehmen, muss er die erweiterten Informationspflichten nicht erfüllen.

V. Abmahngefahr und Handlungsempfehlung

Wie ausgeführt, wurde die OS-Plattform von der EU-Kommission bislang noch nicht umgesetzt. Sie soll ab dem **15.02.2016** erreichbar sein. Dem entsprechend kann eine Verlinkung im Rahmen der Informationspflichten derzeit nicht umgesetzt werden. **Mit der Verfügbarkeit der OS-Plattform (15.02.2016) müssen die Informationspflichten hingegen unverzüglich erfolgen.**

Ob ein Verstoß gegen die Informationspflichten wettbewerbsrechtlich relevant und abmahnfähig ist, kann derzeit noch nicht abschließend beurteilt werden. Es ist allerdings nicht auszuschließen, dass es spätestens ab dem 15.02.2016 vermehrt zu Abmahnungen kommen wird.

Für den Zeitraum bis zum Start der OS-Plattform (09.01. bis 15.02.2016) empfiehlt es sich rein vorsorglich, übergangsweise einen Vorab-Hinweis auf die Webseite aufzunehmen.

Unverbindlicher Formulierungsvorschlag für einen Vorab-Hinweis:

Verbraucherinformation gemäß Verordnung (EU) Nr. 524/2013:

An dieser Stelle werden wir Ihnen den Link zur OS-Plattform der EU-Kommission zur Verfügung stellen, sobald diese online erreichbar ist.

Unsere E-Mailadresse lautet:@....

Diese Formulierung kann z.B. in die Online-AGB, die Liefer- und Versandbedingungen oder in das Impressum aufgenommen werden (ggf. sind die erweiterten Informationspflichten, siehe Ziffer IV., zu beachten).

VI. Fazit

- 1. Die ODR-Verordnung statuiert neue Informationspflichten für Unternehmer, die Online-Kaufverträge oder Online-Dienstverträge eingehen. Die Verordnung gilt nicht für Streitigkeiten zwischen Verbrauchern und Unternehmern, die aus offline geschlossenen Kauf- oder Dienstleistungsverträgen (stationärer Handel) resultieren. Ebenso gilt sie nicht für Streitigkeiten zwischen Unternehmern.**
- 2. Die Informationspflichten können derzeit nicht erfüllt werden, da die OS-Plattform noch nicht erreichbar ist. Laut Aussage der EU-Kommission ist die Plattform ab dem 15.02.2016 verfügbar, d.h. ab diesem Zeitpunkt müssen die Informationspflichten spätestens erfüllt werden.**
- 3. Zur Vermeidung von Rechtsnachteilen sollten betroffene Unternehmen übergangsweise einen Vorab-Hinweis (siehe Ziffer V.) auf ihren Webseiten aufnehmen.**

