



## ZVG-Merkblatt zur Informationspflicht über die Online-Streitbeilegung für Online Händler

Auch im Gartenbau wird der Vertrieb über Online-Angebote direkt an den Verbraucher immer beliebter. Gerade auf dem Gebiet des Verbraucherschutzes gibt es für den Onlinebereich aber immer wieder Änderungen oder Ergänzungen von Pflichten für Händler, die ihre Ware direkt über diesen Weg an Endverbraucher vertreiben. Eine EU-Richtlinie regelt nunmehr eine weitere Informationspflicht für Online-Händler. **Diese gilt zusätzlich zu den bisher schon bestehenden Informationspflichten.**

### Hintergrund

Seit Juni 2013 ist die EU-Verordnung über die Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten (EU-VO Nr. 524/2013: „ODR-Verordnung“) in Kraft.

Nach der ODR-Verordnung ist vor allem die Einrichtung einer Europäischen Online-Streitbeilegungs-Plattform vorgesehen. Diese soll eine unabhängige, unparteiische, transparente, effektive, schnelle und faire außergerichtliche Online-Beilegung von Streitigkeiten zwischen Verbrauchern und Unternehmen ermöglichen. Ziel ist es, ein hohes Verbraucherschutzniveau im Binnenmarkt zu gewährleisten. Jeder Mitgliedstaat hat nach der Verordnung eine Kontaktstelle zu benennen und mindestens mit zwei Online- Streitbeilegungsberatern zu besetzen.

### Informationspflichten

Für Einzelhändler, die Online-Kaufverträge abschließen, sind nach der Verordnung neue Informationspflichten gegenüber den Verbrauchern zu beachten: Danach müssen Online-Händler auf ihrer Webseite über die Streitbeilegungsstelle informieren und einen Link zur Online-Streitbeilegungs-Plattform einstellen, der für die Verbraucher leicht zugänglich ist. **Bitte denken Sie daran, Ihre bestehenden Webseiten und Onlineangebote zu überprüfen und die neuen Informationspflichten umzusetzen.**

Es wird empfohlen, in der Fußzeile der Webseite einen Link mit dem Hinweis "Streitbeilegungsstelle" aufzunehmen, über den der Verbraucher eine Seite mit den entsprechenden Informationen erreicht. Die Informationen können aber auch in die AGB aufgenommen werden.

Sollte dem Konsumenten per E-Mail ein Angebot übersandt werden, muss auch die E-Mail einen entsprechenden Hinweis enthalten. **Auf die Verbraucherinformation sollte nicht verzichtet werden, weil sonst Abmahnungen möglich sind.**

Die Informationspflichten gelten für jeden Händler, der in der EU niedergelassen ist und online mit Verbrauchern, die in der EU ihren Wohnsitz haben, Kauf- oder Dienstleistungsverträge abschließt.

Die Informationspflicht gilt insbesondere unabhängig davon, ob der Händler überhaupt eine solche alternative Streitbeilegung anbieten möchte, wie viele Beschäftigte sein Betrieb hat, ob er über eine eigene Internetseite oder über Marktplätze wie eBay oder Amazon verkauft sowie ob der Verkauf der Waren grenzüberschreitend erfolgt.

### **Online-Streitbeilegungsplattform der EU-Kommission**

Die Online-Streitbeilegungsplattform der EU-Kommission ist über den [Link](#) zu erreichen.

### **Praktische Hinweise**

Aus Gründen der Rechtssicherheit, in Bezug auf die am 9. Januar 2016 in Kraft getretenen Informationspflichten und um Streitigkeiten im Zusammenhang mit Abmahnungen zu vermeiden, wird Online-Händlern empfohlen, auf ihren Internetseiten auf den Link zu verweisen und z. B. mit folgendem Text zu begleiten:

#### **OS-Plattform**

*Die Plattform der EU-Kommission zur Online-Streitbeilegung finden Sie unter dem Link: [ec.europa.eu/consumers/odr](http://ec.europa.eu/consumers/odr). Wir sind weder gesetzlich verpflichtet noch bereit, an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle gemäß VSBG teilzunehmen.*

Hierdurch haben Sie auch bereits Ihre weitere Informationspflicht nach § 36 Verbraucherstreitbeilegungsgesetz – VSBG erfüllt. Die gleichlautende Klausel müssen Sie dann noch in Ihren AGB einpflegen, da die Information gemäß dem VSBG sowohl auf der Webseite als auch in den AGB gegeben werden müssen.

### **Quelle**

Dieses Merkblatt wurde aktualisiert durch:

#### **Rechtsanwalt Cornelius Matutis**

Fachanwalt für Gewerblichen Rechtsschutz

Berliner Straße 57, 14467 Potsdam

[www.matutis.de](http://www.matutis.de)