

## Streitschlichtung: Eine echte Alternative oder neue Abmahngefahr?

‘- Gastbeitrag von Yvonne Bachmann, Rechtsanwältin/Redakteurin beim Händlerbund e.V. – größter Onlinehandelsverband Europas –

Überlastete Gerichte, hohe Kosten und lange Wartezeiten... Diesen Gedanken verbindet der Deutsche im Allgemeinen damit, wenn ein Rechtsstreit droht. Aus diesem Grunde verlaufen viele Streitigkeiten im Sande und der Klügere gibt nach. Alternativ droht ein Rechtsstreit, bei dem am Ende meist alle Fronten verhärtet sind. Warum nicht den goldenen Mittelweg gehen, sich aus freien Stücken einigen – und sogar noch Geld sparen?

Bisher haben die Alternativen zu einem herkömmlichen Gerichtsweg jedoch kaum Anklang gefunden. Verbraucher sind zwar grundsätzlich an Mediationsverfahren und Ähnlichem interessiert. Jedoch haben sich diese Optionen dem breiten Publikum bisher wenig präsentiert, um ernsthaft an Bedeutung zu gewinnen. Eine Gesetzesänderung musste also her.

Diesen Gedanken hatte der Europäische Gesetzgeber schon vor Jahren und wollte so langfristig auch die Gerichte entlasten. Schon 2013 traten die Richtlinie (2013/11/EU) über die alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten (ADR-Richtlinie) sowie eine Verordnung (EU) Nr. 524/2013 über die Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten (ODR-Verordnung) in Kraft.

Über die Vor- und Nachteile einer alternativen Streitschlichtung diskutieren die Rechtsanwältinnen des Händlerbundes, Peggy Sachse und Yvonne Bachmann in diesem Podcast-Format OnAir:

### 1. Stufe: OS-Plattform

Bereits Anfang 2016 wurde daher eine Streitschlichtungsplattform (OS-Plattform) errichtet, über die Verbraucher und Unternehmer kostenlos Beschwerden einreichen können, wenn sie im Streit um einen online geschlossenen Vertrag liegen. Grundlage ist die europäische ODR-Verordnung. Seit dem 9. Januar 2016 gibt es hierzu eine eigene Informationspflicht.

### 2. Stufe: Schlichtungsstellen



Da die Plattform jedoch lediglich das technische Hilfsmittel darstellt, schlichtet sie die Streitigkeiten nicht selbst. Die Arbeit eines Streitschlichters übernehmen die sog. Schlichtungsstellen. Ihre Errichtung regelt die ADR-Richtlinie und das Verbraucherstreitbeilegungsgesetz.

Den Ablauf eines Schlichtungsverfahrens hat der Händlerbund in der folgenden Infografik zusammengefasst:

SEO-Küche Internet Marketing GmbH & Co. KG  
Fraunhoferstr. 6, 83059 Kolbermoor  
Telefon 08031 / 2575-100  
Telefax 08031 / 2575-101  
E-Mail: [info@seo-kueche.de](mailto:info@seo-kueche.de)

SEO-Küche Internet Marketing GmbH & Co. KG,  
HRA 11167 AG Traunstein  
pers. Haftende Gesellschafterin:  
SEO-Küche Verwaltungs GmbH, Kolbermoor, HRB  
22414 AG Traunstein  
Geschäftsführer: Christian Brunnenmayer, Patrick Keller,  
Oliver Lindner  
Ust-IdNr.: DE 286 985 708, Steuer Nr.  
156/174/08500

HypoVereinsbank  
IBAN DE45 700202700015260147  
BIC HYVEDE33XXX

**Händlerbund**

**ONLINE-STREITBELEGUNG ZWISCHEN VERBRAUCHERN UND UNTERNEHMEN**

**BEWERTUNGSFAHREN SIND TEIL DER ZUFRIEDENHEIT UND NICHT ENGESSIG!**

**DR ONLINE VERFAHREN**

• Regel der Einreichung und Abgabe der entsprechenden Streit-schlichtungs-Plattform (sog. OS-Plattform)

www.ec.europa.eu/consumers/odr

Die OS-Plattform ist für die technische Seite zuständig

**ADR RICHTLINIE**  
und Verbraucherstreitbelegungsstelle (VSBG)

• Regel der Einreichung und Abgabe der deutschen Streit-schlichtungsstelle

Die Schlichtungsstellen sind für die persönliche Seite zuständig

**NICHT VERGESSEN: HÄNDLER HABEN INFORMATIONSPLICHTEN!**

**VORTEILE NEUR ALTERNATIVEN STREIT-SCHLICHTUNG:**

- kostengünstig für Unternehmen
- schnell und unbefristet
- anonym
- fair
- neutral/neutral
- mehrsprachig möglich

Ein Verfahren über die OS-Plattform ist möglich, wenn:

- Verbraucher und Unternehmen in einem EU-Land ansässig sind
- es Streit über einen online geschlossenen Kauf- oder Dienstleistungsvertrag gibt
- der Vertrag für private Zwecke geschlossen wurde (B2C)
- sein Eingang bei dem Unternehmen zuvor geschickert ist.

Übungen: Die OS-Plattform ist nicht die einzige Anlaufstelle für Verbraucher. Die Beschwerde kann auch direkt bei der Schlichtungsstelle eingereicht werden, die der Online-Händler benannt hat.

**ONLINE STREITBELEGUNG - EIN PHASISPIEL**

Anna hat ein Online-Fut in System. Aber- kühnen Online-Shop bestellt. Leider kann das Produkt geliefert. Anna hat zwar schon den Kontakt zu Torsten gesucht, aber keine Eingung mit ihm erreicht.

**NUN GIBT ES EIN PROBLEM...**

**1. ANNA RECHT ENNE BE-SCHWERDE ÜBER DAS ONLINE-FORMULAR AUF DER OS-PLATTFORM EIN.**

• Anna benimmt ein Problem  
• Angaben zur Person und zum Vertragspartner  
• Angaben zum Vertrag  
• Lösungsvorschlag

**2. TORSTEN WIRD VON DER OS-PLATTFORM ÜBER ANNA'S EINGEREICHTE BESCHWERDE WISSEN.**

• Falls noch keine Streit-schlichtungsstelle festgelegt werden konnte, muss die zuständige Stelle ermittelt werden. In diesem Fall kontaktieren sich Torsten und Anna auf eine Streit-schlichtungsstelle an. So kann ein Streit-schlichtungsstelle nicht weiter bearbeitet werden.  
• Wenn bereits eine Streit-schlichtungsstelle existiert, werden Torsten und Anna benannt in Kontakt gesetzt.

**DIE STREITSCHLICHTUNGSSTELLE WIRD FESTGELEGT.**

Kennet innerhalb von 30 Kalendertagen nach Einreichung des Beschwerdeformulars eine Streit-schlichtungsstelle festgelegt werden, wird das Verfahren beendet. Es folgt der reguläre Rechtsweg.

**3. DAS VERFAHREN WIRD DURCH DIE STREITSCHLICHTUNGSSTELLE UNTERNOMMEN.**

Die Streit-schlichtungsstelle informiert die Parteien über ihre eigenen Verfahrensmöglichkeiten, die Kosten des Streit-schlichtungsverfahrens und die nächsten Schritte.

**4. DAS SCHLICHTUNGS-VERFAHREN BEGINNT.**

Torsten und Anna haben ihren Einlassungen, sich zum Fall zu äußern, Vorschläge zu unterbreiten oder Beweismittel vorzulegen. Dazu wird jeweils abwechselnd eine Seite Gelegenheit zur Stellungnahme gegeben.

**5. KOMMT EINE GÜTLICHE ENGUNG NICHT ZUSAMMEN, UNTERSCHREIBT DER STREITMITTLER EINEN VORSCHLAG ZUR BELEGUNG DER STREITSACHE (SCHLICHTUNGSVORSCHLAG).**

Dieser beruht auf dem Ausgung von Torsten und Anna und orientiert sich am gültigen Recht.

**6. TORSTEN UND ANNA KÖNNEN DEN SCHLICHTUNGSVORSCHLAG ANNEHMEN ODER ABLEHNEN.**

WENN STREIT IN JEDEM FALL DER REGULÄRE RECHTSWEG WEITERHIN OFFEN.

Stand November 2016  
© Händlerbund  
www.haendlerbund.de

SEO-Küche Internet Marketing GmbH & Co. KG  
Fraunhoferstr. 6, 83059 Kolbermoor  
Telefon 08031 / 2575-100  
Telefax 08031 / 2575-101  
E-Mail: [info@seo-kueche.de](mailto:info@seo-kueche.de)

SEO-Küche Internet Marketing GmbH & Co. KG,  
HRA 11167 AG Traunstein  
pers. Haftende Gesellschafterin:  
SEO-Küche Verwaltungs GmbH, Kolbermoor, HRB  
22414 AG Traunstein  
Geschäftsführer: Christian Brunnenmayer, Patrick Keller,  
Oliver Lindner  
Ust-IdNr.: DE 286 985 708, Steuer Nr.  
156/174/08500

HypoVereinsbank  
IBAN DE45 700202700015260147  
BIC HYVEDE33XXX

Ab dem 1. Februar 2017 müssen Händler im Zuge der alternativen Streitbeilegung auch neue Informationspflichten beachten. Händler müssen darüber informieren, inwieweit sie bereit (oder verpflichtet) sind, an Streitbeilegungsverfahren vor einer deutschen Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen. Und zweitens auch auf die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle verweisen, wenn sie sich zur Teilnahme an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle verpflichtet haben oder wenn sie zur Teilnahme verpflichtet sind.

## Fazit: Ist die alternative Streitschlichtung für Sie eine Option?

Über die alternative Streitschlichtung und dessen Vor- und Nachteile lässt sich trefflich diskutieren. Die Effizienz, Preisersparnis und Hochwertigkeit der Schlichtersprüche ist nicht zu verachten. Dennoch werden Online-Händler nur einen Gedanken damit verbinden: wieder ein neues Gesetz, bei dem die stetige Abmahngefahr über den Köpfen der Unternehmer schwebt.

## Der Händlerbund hilft!

Angst vor Abmahnungen muss jedoch mit kompetenter rechtlicher Unterstützung niemand haben: Der Händlerbund versorgt seine Mitglieder rechtzeitig mit allen wichtigen Informationen und stellt ihnen die geänderten Rechtstexte zur alternativen Streitschlichtung zur Verfügung.

Als Kunde der SEO-Küche erhalten Sie 2 Monate Rabatt auf alle Mitgliedschaftspakete mit dem Rabattcode P822#2015

[Jetzt informieren!](#)

## Über die Autorin:





Yvonne Bachmann ist als Rechtsanwältin für den Händlerbund tätig. Dort berät sie Online-Händler in Rechtsfragen und berichtet auf dem Infoportal OnlinehändlerNews regelmäßig zu Rechtsthemen, welche die E-Commerce-Branche bewegen.

SEO-Küche Internet Marketing GmbH & Co. KG  
Fraunhoferstr. 6, 83059 Kolbermoor  
Telefon 08031 / 2575-100  
Telefax 08031 / 2575-101  
E-Mail: [info@seo-kueche.de](mailto:info@seo-kueche.de)

SEO-Küche Internet Marketing GmbH & Co. KG,  
HRA 11167 AG Traunstein  
pers. Haftende Gesellschafterin:  
SEO-Küche Verwaltungs GmbH, Kolbermoor, HRB  
22414 AG Traunstein  
Geschäftsführer: Christian Brunnenmayer, Patrick Keller,  
Oliver Lindner  
Ust-IdNr.: DE 286 985 708, Steuer Nr.  
156/174/08500

HypoVereinsbank  
IBAN DE45 700202700015260147  
BIC HYVEDEMMXXX