OS-Plattform Hinweise

Gesetzliche Hinweispflicht auf Online-Streitbeilegungsplattformen (OS-Plattformen) gemäß der ODR-Verordnung 524/2013

1. Hinweispflicht gilt für folgende Unternehmer:

Es sind von dieser Verpflichtung nahezu alle Online**händler** betroffen.
Konkret erfasst werden alle Unternehmer, die in der EU sitzen, die auch an EU-Verbraucher Waren und/oder Dienstleistungen verkaufen bzw. Dienstleistungen erbringen, sofern diese ihre Leistungen hierbei auf einer Webseite oder sonst auf elektronischem Weg (z.B. per E-Mail) anbieten und der Verbraucher dann auch die Bestellung über die Webseite oder sonst auf elektronischem Weg (z.B. per E-Mail) ausführt.
Die Informationspflicht gilt also für Unternehmer, die eine eigene Internetseite betreiben sowie für Unternehmer, die eine Verkaufsplattform wie z.B. eBay.de oder Amazon.de nutzen.

Nicht betroffen sind Unternehmer, die:

- ausschließlich im Wege des stationären Handels (=Ladenverkauf) Waren verkaufen und/ oder Dienstleistungen erbringen, also online **keine** entsprechenden Verträge schließen,
- die eine Internetseite betreiben, jedoch im Zusammenhang mit dieser **keine** Verträge schließen, folglich die Internetseite bloß als Präsentationsseite verwenden,
- die ihren Sitz **nicht** innerhalb der europäischen Union haben,
- die ihre Waren und/ oder Dienstleistungen nur im Geschäftsbereich B2B anbieten, also rein gegenüber Unternehmern und eine **Verbraucherbeteiligung wirksam ausschließen**,
- die ihre Waren und/ oder Dienstleistungen ausschließlich an Verbraucher anbieten, die ihren Wohnsitz **außerhalb der EU** haben und die **Beteiligung von EU-Verbrauchern wirksam ausschließen**.

2. Erfüllung der Hinweispflicht

2.1 Erfüllung der Hinweispflicht auf der Webseite, in AGBs sowie bei Angebots-E-Mails

Im Wesentlichen ist diese Hinweispflicht in der Form umzusetzen, dass ein anklickbarer Link zur OS-Plattform auf der Webseite (im/nach Impressum), den AGBs und in Angebots-E-Mails gesetzt wird.
Nach unserer Rechtsauffassung sollte der Link auf der Webseite im/nach dem Impressum gesetzt werden, da es andernfalls (also z.B. bei Nennung i.R.d. AGB) die gemäß der Verordnung geforderte leichte Zugänglichkeit fehlen könnte.

Verwenden Sie daher am besten den folgenden Text inklusive des anklickbaren Links auf die OS-Plattform und fügen Sie diesen dann direkt unterhalb Ihrer Impressumsangaben ein:

Plattform der EU-Kommission zur Online-Streitbeilegung: https://www.ec.europa.eu/consumers/odr

2.2 Erfüllung der Hinweispflicht bei DaWanda

Bei der Plattform www.dawanda.de besteht momentan kein Handlungszwang, da der Plattformbetreiber hier im Impressum der DaWanda-Händler einen korrekten anklickbaren Link auf die EU-Schlichtungsplattform zur Verfügung stellt.

2.3 Erfüllung der Hinweispflicht bei Amazon.de

Bei Amazon.de kann der Händler durch Setzen entsprechender Häkchen im Verkäufer-Backend die Einblendung von Informationen und einer Verlinkung zur OS-Plattform und zu Streitbeilegungsstellen aktivieren.

Gegenwärtig gibt es Abmahnungen, die bei Amazon-Verkäufern eine unzureichende Information über den Link zur OS-Plattform beanstanden.

Der Abmahner ist dabei der Meinung, dass die Darstellung der Informationen und des anklickbaren Links zur OS-Plattform im Impressum des jeweiligen Amazon-Verkäufers nicht leicht zugänglich sei. Beanstandet wird also, dass die von Amazon zur Verfügung gestellte Funktion der Darstellung der Informationen und des Links zur OS-Plattform (diese wird unterhalb des Verkäufer-Impressums eingeblendet) zu versteckt erfolge.

Dies zunächst deshalb, weil der Käufer diese Informationen nicht im Impressum vermuten würde. Zum anderen auch deswegen, weil der Käufer dort dann erst auf „Mehr lesen“ klicken muss, um den anklickbaren Link angezeigt zu bekommen.

Die erste Problematik lässt sich technisch derzeit nicht lösen (Amazon muss handeln – es bleibt aber abzuwarten, ob sich Gerichte hier der Argumentation des Abmahners anschließen, da es durchaus gute Argumente gibt, dass der Link auch im Impressum noch leicht zugänglich ist).
Bei der zweiten Problematik kann wie folgt vorgegangen werden:

Nehmen Sie im Rahmen Ihres Impressums bei Amazon.de an dessen Ende den folgenden Zusatztext auf:

OS-Plattform Hinweise

„Den anklickbaren Link zur Plattform der EU-Kommission zur Online-Streitbeilegung erreichen Sie, indem Sie auf den nachfolgenden Punkt „Mehr lesen“ klicken.“

Oder noch kürzer:

Link auf OS-Plattform unter „Mehr lesen“

2.4 Erfüllung der Hinweispflicht bei eBay

a. „Rechtliche Informationen des Verkäufers“ maßgeblich!
Bei eBay.de lässt sich unter „Rechtliche Informationen des Verkäufers“ ein Freitext mitaufnehmen. Der oben genannte Text sollte an dieser Stelle angebracht werden.

So können Sie den Text bei eBay unterhalb des Impressums (das Impressum heißt bei eBay "Rechtliche Informationen des Anbieters") einpflegen:

Einloggen in Mein eBay.
In der linken Navigationsleiste unter „eBay-Konto" auf „Einstellungen" klicken.
Nach unten zu „Einstellungen für gewerbliche Verkäufer" blättern.
Neben „Informationen zu gewerblichen Verkäufern auf Artikelseiten anzeigen“ auf den Link „Ändern" klicken. Die Seite „Rechtliche Informationen des Verkäufers “ wird aufgerufen. Dort in dem Kasten "Zusätzliche, gesetzlich erforderliche Angaben" den Text „Plattform der EU-Kommission zur Online-Streitbeilegung:
https://www.ec.europa.eu/consumers/odr“
platzieren.

b. Klickbarer (!) Link zur OS-Plattform erforderlich!
Aufgrund technischer Änderungen an der eBay-Plattform müssen nach eBays Mitteilung Links bis spätestens Ende des Jahres 2017 das Attribut target=“_blank“ enthalten, damit diese korrekt funktionieren. Dies betrifft auch den Link auf die OS-Plattform. Sofern Sie bei eBay.de wie von uns empfohlen mit dem folgenden HTML-Code arbeiten, besteht kein Anpassungsbedarf:

"Plattform der EU-Kommission zur Online-Streitbeilegung:

<a href="https://ec.europa.eu/consumers/odr"
target="_blank">https://ec.europa.eu/consumers/odr”

Wir wurden auf Folgendes hingewiesen: Der klickbare Link ist für Sie als eBay-Händler/in nur sichtbar, wenn Sie nicht gleichzeitig auch bei eBay eingeloggt sind.

Vorsicht: Der an sich klickbare Link wird in diversen Mobilbrowsern (so z.B. Safari) dann als HTML-Code ausgegeben, ist also dann nicht leicht zugänglich und auch nicht anklickbar. Hier besteht also ein gewisses Risiko.

c. Tipps zur einfachen Umsetzung

Wir wurden darauf hingewiesen, dass womöglich alle eBay-Angebote einmal neu abzuspeichern sind. Hierzu wurden uns folgende zwei Tipps übermittelt:

Erster Tipp (ohne Gewähr auf Richtigkeit):

Verkaufen -> Aktiv → Alle Produkte markieren → Bearbeiten → Auswahl bearbeiten → Änderungen senden → Danach enthält jeder Artikel das geänderte Impressum.

Zweiter Tipp: (ohne Gewähr auf Richtigkeit):

"Mein eBay - Einstellungen - Verkäufereinstellungen" -> dort in dem Kasten "Zusätzliche, gesetzlich erforderliche Angaben" den vorgenannten Text platzieren.

Nachdem der Text eingefügt und gespeichert wurde:

Unter "Mein Ebay" aktive Angebote aufrufen bei allen Angeboten ein Häkchen setzen und auf Bearbeiten gehen alle Angebote bearbeiten auswählen es öffnet sich ein neues Fenster für die gebündelte Bearbeitung oben links ein Häkchen setzen für die Auswahl aller Angebote Felder bearbeiten öffnen Rücknahmebedingungen auswählen aber dort nichts verändern *(Hinweis "eBay schaltet automatisch auf "14 Tage" um. Wer dieses nicht anbietet muss bevor er speichert die Option "1 Monat" auswählen")* speichern und schließen Änderungen senden klicken

Bestätigen und einstellen klicken

Erst jetzt sei der neue Text unter dem eBay-Impressum (Rechtliche Informationen des Verkäufers) sichtbar und gespeichert.

In diesem Zusammenhang erhielten wir noch folgende weitere Hinweise:

Wenn die Angebote mit einer Laufzeit von "BAW" (bis auf Weiteres) gelistet sind, dann erneuert sich das Angebot entsprechend alle 30 Tage. d.h. Änderungen an den Stammdaten werden spätestens nach 30 Tagen aktualisiert (je nach Restlaufzeit bzw. Erneuerung des Angebots). Eine reine Änderung der Stammdaten bei eBay ist also kein Garant dafür, dass die Ansicht in den Artikeldetails aktualisiert wird.

und

Des Weiteren sei zu erwähnen, dass beim finalen speichern "Änderung senden" das Häkchen bei "Speichern Sie diese Änderungen in Ihren Verkaufsmanager Pro-Vorlagen" gesetzt werden sollte. Dann werden auch die Vorlagen aktualisiert. Das gilt selbstverständlich nur für diejenigen, die den Verkaufsmanager Pro nutzen und dort Vorlagen haben, mit denen sie ihre Angebote verwalten / einstellen.

und

Achtung, die Anleitung funktioniert nicht, wenn bei einem ebay Artikel mit „preis vorschlagen“ Option bereits Preisvorschläge vorliegen. Diese müssen abgelehnt bzw. zurückgezogen werden, damit die Bearbeitung von „Impressum“ wirksam wird. Ich hoffe diese Info kann der Community nützlich sein.

3. Link zur OS-Plattform muss bei Angebots-E-Mails auch im Rahmen der Email angegeben werden

In der Regel muss im Rahmen von Emails kein Hinweis auf die OS-Plattform erfolgen, da Art. 14 Abs. 1 der VO 524/2013 ("ODR-Verordnung") eine Pflicht zur Angabe des Links **nur** für Webseiten vorsieht.

Jedoch enthält Art. 14 Abs. 2 der VO 524/2013 Folgendes:
Sie (Anmerkung: die Unternehmer) stellen auf ihren Websites sowie, falls das Angebot über E-Mail erfolgt, in dieser E-Mail einen Link zu der OS-Plattform ein.

Allerdings gilt die Vorschrift des Art. 14 Abs. 2 der VO 524/2013 ausdrücklich nur für die Unternehmer, die "sich verpflichtet haben oder verpflichtet sind, eine oder mehrere AS (=Alternative Streitbeilegungs-) Stellen für die Beilegung von Streitigkeiten mit Verbrauchern zu nutzen". Ein Anschluss an eine deutsche AS-Stelle dürfte vor dem 01.04.2016 jedoch gar nicht möglich gewesen sein, da sich die AS-Stellen in Deutschland erst auf Grundlage des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes bilden werden bzw. gebildet haben, welches frühestens zum 01.04.2016 in Kraft getreten ist.

Dennoch ist es kaum nachvollziehbar, warum die in Art. 14 Abs. 2 der VO 524/2013 genannte "Verlinkungspflicht" zur OS-Plattform (auch) in Angebots-Emails ausschließlich dann gelten soll, wenn der Unternehmer sich einer AS-Stelle angeschlossen hat. Es geht hier im Kern um dieselbe Pflicht wie auch in Absatz 1 des Artikels. Die OS-Plattform steht dem Verbraucher ebenfalls dann offen, wenn sich "sein" Unternehmer nicht einer AS-Stelle angeschlossen hat. Darum ist er unabhängig davon über den Link zur OS-Plattform zu informieren.

Wir raten daher im Interesse des sichersten Weges dazu, den Link zur OS-Plattform auch in (solche) Emails aufzunehmen, in denen Angebote an Verbraucher unterbreitet werden.

Der Hinweis sollte dann wie folgt formuliert werden:

Plattform der EU-Kommission zur Online-Streitbeilegung: https://www.ec.europa.eu/consumers/odr

Auch im Rahmen von Emails empfehlen wir dringend, einen anklickbaren Link vorzuhalten!

Dies gilt insbesondere für Unternehmer, die gar keinen klassischen Onlineshop betreiben, sondern ihre Waren im Wege "individueller" Kommunikation (also z.B. durch Angebote per Email) veräußern. Weiter sind auch die Unternehmer betroffen, die auf Kundenanfragen reagieren und dem Kunden dann ein Angebot per Email übersenden.

Nicht betroffen sind hingegen Emails, die der bloßen Kommunikation vor oder nach Vertragsschluss dienen und selbst kein Angebot beinhalten (z.B. Versandbestätigung oder Emails zur Abwicklung eines Gewährleistungsfalls).

4. Übersetzungen in andere Sprachen

Bei einem fremdsprachigen Impressum stellen Sie bitte direkt unterhalb Ihrer Impressumsangaben jeweils den oben genannten Text in der zutreffenden Landessprache dar und fügen ebenfalls den anklickbare Link mit ein.

Weitere Informationen:

- Verordnung (EU) Nr. 524/2013 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 21. Mai 2013
- Zur Online-Streitbeilegungsplattform