

1. Allgemeines

Informationspflichtig sind Unternehmer, die eine Webseite unterhalten oder Allgemeine Geschäftsbedingungen verwenden und Verträge mit Verbrauchern abschließen. Der Unternehmerbegriff unterfällt § 13 BGB und der Verbraucherbegriff § 14 BGB. Die Informationspflichten des Unternehmers sollen dem Verbraucher Klarheit darüber verschaffen, ob der Unternehmer an einem Streitbeilegungsverfahren teilnimmt und wie die dann zuständige Verbraucherschlichtungsstelle aufzufinden ist. Der Unternehmer hat darüber zu informieren, ob er sich verpflichtet hat, an einer Streitbeilegung vor einer Verbraucherstreitbeilegungsstelle teilzunehmen oder ob er sich hierzu freiwillig bereit erklärt hat.

2. Konkrete Informationspflichten

Die Informationspflichten für Unternehmer nach §§ 36, 37 VSBG, die auch von der Anwaltschaft zu beachten sind, gelten ab dem 01.02.2017.

a. § 36 VSBG: allgemeine Informationspflicht

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

- in Kenntnis zu setzen davon, inwieweit er bereit 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 auf Grund von Rechtsvorschriften zur Teilnahme verpflichtet ist.

Von der Informationspflicht nach Absatz 1 Nummer 1 ausgenommen ist ein Unternehmer, der am 31. Dezember des vorangegangenen Jahres zehn oder weniger Personen beschäftigt hat. Sie müssen allerdings dennoch nach Nummer 2 auf die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle einschließlich Anschrift und Webseite hinweisen, wenn sich der Unternehmer zur Teilnahme an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle verpflichtet hat oder wenn er auf Grund von Rechtsvorschriften zur Teilnahme verpflichtet ist.

Der Beschäftigtenbegriff stellt auf die tatsächliche Kopfzahl ab und erfasst auch Auszubildende.

Eine Verpflichtung der Rechtsanwälte, an einem Streitbeilegungsverfahren teilzunehmen, besteht nicht.

Bei freiwilliger Teilnahme muss die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle benannt werden, mit Angaben zur Anschrift und Webseite der Verbraucherschlichtungsstelle sowie mit der Erklärung des Unternehmers, sich an einem Streitbeilegungsverfahren vor dieser Verbraucherschlichtungsstelle zu beteiligen. Beteiligt sich ein Unternehmer nicht, so muss er aus Transparenzgründen ebenfalls darauf hinweisen nicht teilzunehmen.¹

Soweit eine Informationspflicht besteht, müssen die erforderlichen Hinweise auf der Webseite des Unternehmers erscheinen, wenn er eine Webseite unterhält. Verwendet er Allgemeine

¹ BT-Drucks. 18/5295, 95

Geschäftsbedingungen, müssen die Informationen zusammen mit diesen gegeben werden. Wird beides verwendet, muss der Hinweis auch in beiden Meiden enthalte sein.

b. § 37 VSBG: Pflichten nach Entstehen der Streitigkeit

Ferner hat jeder Unternehmer gemäß § 37 Abs. 1 VSBG den Verbraucher auf eine für ihn zuständige Verbraucherschlichtungsstelle unter Angabe von deren Anschrift und Webseite in Textform hinzuweisen, wenn eine Streitigkeit über einen Verbrauchervertrag durch den Unternehmer und den Verbraucher nicht beigelegt werden konnte.

Der Unternehmer gibt zugleich an, ob er zur Teilnahme an einem Streitbeilegungsverfahren bei dieser Verbraucherschlichtungsstelle bereit oder verpflichtet ist. Ist der Unternehmer zur Teilnahme am Streitbeilegungsverfahren einer oder mehrerer Verbraucherschlichtungsstellen bereit oder verpflichtet, so hat er diese Stelle oder diese Stellen anzugeben.

Hierbei ist an die Verjährungshemmung zu denken. Wenn vor Einreichung des Schlichtungsantrags feststeht, dass der Antragsgegner nicht bereit ist, an einem Versuch der außergerichtlichen Streitbeilegung teilzunehmen und dies dem Antragsteller bereits eindeutig mitgeteilt hat, dann ist die gleichwohl erfolgte Inanspruchnahme einer außergerichtlichen Streitbeilegungsstelle rechtsmissbräuchlich. Der Antragsteller kann sich dann nicht auf die auf die Verjährungshemmung gem. „ 204 Abs. 1 Nr. 4 BGB berufen.²

Verstöße gegen die Informationspflichten nach §§ 36, 37 VSBG können nach der Gesetzesbegründung Ansprüche wegen Verletzung vorvertraglicher oder vertraglicher Pflichten auslösen, sofern ein Schaden vorliegt. Hierneben bestehen Ansprüche aus §§ 1, 2 UKlaG iVm Art. 7 Nr. 1 des Umsetzungsgesetzes.

3. Nationale Streitbeilegungsstellen

a. Schlichtungsstelle der Rechtsanwaltschaft

Die deutsche Anwaltschaft hat frühzeitig im Jahr 2011 eine unabhängige Stelle zur Schlichtung von Streitigkeiten zwischen Rechtsanwälten und Mandanten geschaffen (§ 191 f BRAO). Die Schlichtungsstelle der Rechtsanwaltschaft in Berlin ist nun bereits als eine der wenigen Stellen vom Gesetzgeber als Schlichtungsstelle im Sinne des VSBG anerkannt.

Die Vermittlungsabteilungen, die die regionalen Rechtsanwaltskammern als Schlichtungsmöglichkeit bei Auseinandersetzungen zwischen Rechtsanwälten und Mandanten anbieten, unterfallen hingegen nicht dem VSBG. Die Vermittlung der regionalen Kammern ist gem. § 73 Abs. 2 Nr. 3 BRAO Aufgabe des Vorstandes; dieser wird nach § 89 Abs. 2 Nr. 1 BRAO von der Mitgliederversammlung gewählt. Eine Beteiligung an der Bestellung von Kammervermittlern ist mithin nicht möglich.

Zuständige Verbraucherschlichtungsstelle ist damit für vermögensrechtliche Streitigkeiten aus dem Mandatsverhältnis bis zu einem Wert von 50.000 Euro die Schlichtungsstelle der Rechtsanwaltschaft, Neue Grünstr. 17, 10179 Berlin, www.s-d-r.org.

b. Allgemeine Schlichtungsstelle

Bei Streitigkeiten in Branchen, in denen es noch keine branchenspezifische Schlichtungsstelle gibt, können sich Verbraucher an die Allgemeine Schlichtungsstelle wenden. Die Allgemeine

² BGH NJW 2016, 233, 235.

Schlichtungsstelle „Zentrum für Schlichtung e.V.“ hat ihren Sitz in Kehl und ist seit dem 01.04.2016 erreichbar über: www.verbraucher-schlichter.de

III. Weiterführende Informationen

Weiterführende Informationen finden Sie auf der Homepage des BMJV unter: http://www.bmjb.de/SharedDocs/Artikel/DE/2016/03302016_Verbraucherschlichtung.html

Insbesondere finden sich informative Hinweise unter „Fragen und Antworten: Schlichtungsstellen“: http://www.bmjb.de/DE/Themen/FokusThemen/Schlichtungsstellen/Schlichtungsstellen_node.html

Ferner informiert die Kontaktstelle für Online-Streitbeilegung, das Europäische Verbraucherzentrum Deutschland unter: <http://www.evz.de/de/ihr-problem-loesen/os-kontaktstelle/>

IV. Weitere Quellen

Prof. Dr. Dr. h.c. Hanns Prütting, „Das neue Verbraucherstreitbeilegungsgesetz: Was sich ändert – und was bleiben wird“, Anwaltsblatt 3/2016, S. 190-193

RiBGH a.D, Prof. Dr. Reinhard Greger, „Das neue Verbraucherstreitbeilegungsgesetz: Die Neuregelungen und ihre Bedeutung für Verbraucher, Unternehmer, Schlichter und Richter“, MDR 7/2016, S. 365-373



BUNDESRECHTSANWALTSKAMMER

Informationen für Rechtsanwälte zur alternativen Streitbeilegung

– Neue Hinweispflichten für Rechtsanwälte – hier: ODR-Verordnung (Stand: November 2016)

- Seit **09.01.2016** müssen Rechtsanwälte auf ihrer Homepage einen Link zur europäischen Onlinestreitbeilegungs-Plattform (OS-Plattform) vorsehen und ihre E-Mail-Adresse angeben, wenn sie Online-Dienstverträge mit Verbrauchern schließen.
- Ab **01.02.2017** müssen Rechtsanwälte auf ihrer Homepage oder in ihren AGB über die Möglichkeit der Teilnahme an einem Streitbeilegungsverfahren vor der zuständigen Verbraucherstreitbeilegungsstelle – hier: Schlichtungsstelle der Rechtsanwaltschaft in Berlin – hinweisen.

I. Hintergrund

Ziel der EU ist es, Verbrauchern eine einfache, effiziente, schnelle und kostengünstige Möglichkeit der außergerichtlichen Beilegung inländischer und grenzüberschreitender Streitigkeiten mit Unternehmern aus Kauf- oder Dienstleistungsverträgen zu ermöglichen.

Dafür wurden seitens der EU folgende Instrumente vorgesehen:

- Verordnung über die Online- Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten (Verordnung (EU) Nr. 524/2013; sog. ODR-Verordnung, ODR = Online Dispute Resolution)
- Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten (Richtlinie 2013/11/EU; sog. ADR-Richtlinie, ADR = Alternative Dispute Resolution)

II. ODR-Verordnung – Hinweispflichten seit 09.01.2016

Seit dem 09.01.2016 gilt die sog. ODR-Verordnung (Verordnung (EU) Nr. 524/2013). Diese sieht die Einrichtung einer europäischen Onlinestreitbeilegungs-Plattform (OS-Plattform) zur außergerichtlichen Regelung von Streitigkeiten zwischen Verbrauchern und Unternehmen bei Online-Käufen vor.

Die OS-Plattform ist am 15.02.2016 an den Start gegangen. Sie wird von der Europäischen Kommission verwaltet und dient dazu, Streitigkeiten bei Online-Käufen vollständig online abzuwickeln und beizulegen. Zu diesem Zweck steht auf der OS-Plattform ein elektronisches Beschwerdeformular zur Verfügung. Nach Einreichung der Beschwerde wird der Unternehmer über den Eingang der Beschwerde informiert. Anschließend vereinbaren der Verbraucher und der Unternehmer, von welcher nationalen Einrichtung zur alternativen Streitbeilegung die Streitigkeit bearbeitet werden soll. Der ausgewählten Streitbeilegungsstelle werden daraufhin die Einzelheiten der Streitigkeit zur Bearbeitung, Lösungsfindung und Schließung der Beschwerde übermittelt.

Die OS-Plattform ist unter folgendem Link zu finden: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>



Über diese OS-Plattform müssen nun EU-Unternehmer auf ihren Internetseiten durch eine Verlinkung informieren – dies gilt auch für Rechtsanwälte.

1. Allgemeines

Die ODR-Verordnung gilt nach Art. 2 Abs. 1 für die außergerichtliche Beilegung von Streitigkeiten über vertragliche Verpflichtungen aus Online-Kaufverträgen oder Online-Dienstleistungsverträgen zwischen einem EU-Verbraucher und einem EU-Unternehmer, die durch Einschalten einer der EU-Kommission gemeldeten Streitbeilegungsstelle unter Nutzung der OS-Plattform erfolgt.

Insofern kann die ODR-Verordnung auch auf Rechtsanwaltsverträge Anwendung finden, wenn online eine Dienstleistung angeboten wird.

Art. 4 Abs. 1 lit. d der Verordnung definiert den Dienstleistungsbegriff wie folgt:

„Dienstleistungsvertrag ist jeder Vertrag, der kein Kaufvertrag ist und nach dem der Unternehmer eine Dienstleistung für den Verbraucher erbringt oder deren Erbringung zusagt und der Verbraucher hierfür den Preis zahlt oder dessen Zahlung zusagt.“

Der Dienstleistungsbegriff ist somit sehr weitgehend, sodass Rechtsanwaltsverträge mit Verbrauchern davon in jedem Falle erfasst werden.

Allerdings erfasst die ODR-Verordnung nur Dienstleistungsverträge, die online zwischen Rechtsanwalt und Verbraucher geschlossen werden. Die Definition des Online-Dienstleistungsvertrages ergibt sich aus Art. 4 Abs. 1 lit. e der ODR-Verordnung:

„Ein Dienstleistungsvertrag, bei dem der Unternehmer oder der Vermittler des Unternehmers Dienstleistungen über eine Webseite oder auf anderem elektronischen Weg angeboten hat und der Verbraucher diese Dienstleistungen auf dieser Webseite oder auf anderem elektronischen Wege bestellt hat.“

Erfasst werden somit nicht nur Online-Dienstleistungsverträge, die über die Internetseite des Rechtsanwaltes angebahnt werden, sondern auch Dienstleistungsverträge, die „auf einem anderen elektronischen Wege“ angeboten werden:

Der „elektronische Weg“ ist gem. Art. 4 Abs. 1 lit. g der ODR-Verordnung ein elektronisches Verfahren zur Verarbeitung (einschließlich digitaler Kompression) und Speicherung von Daten, die vollständig über Kabel, Funk oder auf optischem oder anderem elektromagnetischem Weg gesendet, übermittelt oder empfangen werden. Hierzu gehört somit nicht nur ein entsprechendes Angebot an Verbraucher über die Internetseite, sondern auch bspw. ein Vertragsschluss per Email.

2. Konkrete Informationspflichten

Die konkrete Informationsverpflichtung regelt Art. 14 Abs. 1 der ODR-Verordnung. Dieser lautet wie folgt:

„In der Union niedergelassene Unternehmer, die Online-Kaufverträge oder Online-Dienstleistungsverträge eingehen und in der Union niedergelassene Online-Marktplätze **stellen auf ihren Websites einen Link zur OS-Plattform** ein. Dieser Link muss für Verbraucher **leicht zugänglich** sein. In der Union niedergelassene Unternehmer, die Online-

Kaufverträge oder Online-Dienstleistungsverträge eingehen, **geben zudem Ihre E-Mail-Adressen an.**“

Kernpunkt der neuen Informationspflicht ist also die zwingende Nennung des Links zur OS-Plattform (<http://ec.europa.eu/consumers/odr/>) und die Angabe der E-Mail-Adresse.

Von dieser Informationspflicht sind ausschließlich Rechtsanwälte, die Online-Dienstverträge i.S.d. Art. 4 Abs. 1 lit. e der ODR-Verordnung mit Verbrauchern schließen, betroffen.

Eine Verlinkung im Impressum auf der Anwalts-Homepage dürfte nach jetzigem Stand jedoch ausreichend sein.

Der Informationstext könnte z.B. lauten: „Plattform der EU zur außergerichtlichen Online-Streitbeilegung: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>“

Alternativ können Sie auch die Information über die OS-Plattform in einem gesonderten Link außerhalb des Impressums darstellen. Dann ist auch die E-Mail-Adresse anzugeben.

Verstöße gegen die neuen Informationspflichten können gem. §§ 3a, 8 UWG abgemahnt werden.

3. Unterfallen damit Rechtsanwaltsverträge dem Fernabsatzvertragsrecht?

Ob Rechtsanwälte, die auf ihrer Internetseite über die OS-Plattform informieren, damit auch zwangsläufig Fernabsatzverträge gem. § 312 c Abs. 1 BGB mit Verbrauchern schließen, kann nicht abschließend beantwortet werden. Denn es ist strittig, ob und wann die Regelungen über den Widerruf von Fernabsatzverträgen Anwendung finden.

So sei nach Auffassung des AG Charlottenburgs¹ eine Unterwerfung des Anwaltsvertrags unter das Fernabsatzvertragsrecht nicht gerechtfertigt. Nach dem AG Offenbach² und dem AG Hildesheim³ können Anwaltsverträge den Regeln des Fernabsatzes unterfallen und als solche widerrufen werden. Ferner hat der EuGH⁴ entschieden, dass Formularverträge zwischen Rechtsanwälten und ihren Mandanten in den Anwendungsbereich der Richtlinie 93/13/EWG über missbräuchliche Klauseln in Verbraucherverträgen fallen.

Vorsorglich sollten Verbraucher daher ordnungsgemäß über ihr Widerrufsrecht informiert werden.

Entsprechende Muster für Widerrufsbelehrungen finden Sie unter:

http://www.bmjv.de/DE/Themen/FinanzenUndAnlegerschutz/Musterbelehrungen/Musterbelehrungen_node.html

4. Nationale Streitbelegungsstellen

Die ODR-Verordnung gilt nach Art. 2 Abs. 1 für die außergerichtliche Streitbeilegung durch Einschalten einer der EU-Kommission gemeldeten nationalen Streitbelegungsstelle unter Nutzung der OS-Plattform. Das Bundesamt für Justiz ist zentrale Anlaufstelle für Verbraucherschlichtung für die

¹ AG Charlottenburgs, Urteil v. 15.09.2015 – 216 C 194/15

² AG Offenbach, Urteil v. 09.10.2013 – 380 C 45/13

³ AG Hildesheim, Urteil v. 08.08.2014

⁴ EuGH, Urteil v. 15.01.2015, Rechtssache C-537/13

Europäische Kommission. Ihr obliegt es, eine Liste der in Deutschland anerkannten Verbraucherschlichtungsstellen zu führen und der EU-Kommission regelmäßig zu übermitteln.

Das nationale Gesetz über die alternative Streitbeilegung in Verbrauchersachen (Verbraucherstreitbeilegungsgesetz, VSBG) ist am 01.04.2016 in Kraft getreten (*siehe III.*). Dieses enthält die Regelungen der Kriterien und Verfahren zur Anerkennung als nationale Streitbeilegungsstelle.

Derzeit finden sich auf der OS-Plattform 13 spezialisierte nationale Streitbeilegungsstellen sowie die allgemeine Auffangstreitbeilegungsstelle mit Sitz in Kehl.

a. Schlichtungsstelle der Rechtsanwaltschaft

Die deutsche Anwaltschaft hat frühzeitig im Jahr 2011 eine unabhängige Stelle zur Schlichtung von Streitigkeiten zwischen Rechtsanwälten und Mandanten geschaffen (§ 191 f BRAO). Die Schlichtungsstelle der Rechtsanwaltschaft in Berlin ist nun bereits als eine der wenigen Stellen vom Gesetzgeber als Schlichtungsstelle im Sinne des VSBG anerkannt.

Die Vermittlungsabteilungen, die die regionalen Rechtsanwaltskammern als Schlichtungsmöglichkeit bei Auseinandersetzungen zwischen Rechtsanwälten und Mandanten anbieten, unterfallen hingegen nicht dem VSBG. Die Vermittlung der regionalen Kammern ist gem. § 73 Abs. 2 Nr. 3 BRAO Aufgabe des Vorstandes; dieser wird nach § 89 Abs. 2 Nr. 1 BRAO von der Mitgliederversammlung gewählt. Eine Beteiligung an der Bestellung von Kammervermittlern ist mithin nicht möglich.

b. Allgemeine Schlichtungsstelle

Bei Streitigkeiten in Branchen, in denen es noch keine branchenspezifische Schlichtungsstelle gibt, können sich Verbraucher an die Allgemeine Schlichtungsstelle wenden. Die Allgemeine Schlichtungsstelle „Zentrum für Schlichtung e.V.“ hat ihren Sitz in Kehl und ist seit dem 01.04.2016 erreichbar über: www.verbraucher-schlichter.de

III. Weiterführende Informationen

Weiterführende Informationen finden Sie auf der Homepage des BMJV unter: http://www.bmjbv.de/SharedDocs/Artikel/DE/2016/03302016_Verbraucherschlichtung.html

Insbesondere finden sich informative Hinweise unter „Fragen und Antworten: Schlichtungsstellen“: http://www.bmjbv.de/DE/Themen/FokusThemen/Schlichtungsstellen/Schlichtungsstellen_node.html

Ferner informiert die Kontaktstelle für Online-Streitbeilegung, das Europäische Verbraucherzentrum Deutschland unter: <http://www.evz.de/de/ihr-problem-loesen/os-kontaktstelle/>

IV. Weitere Quellen

Prof. Dr. Dr. h.c. Hanns Prütting, „Das neue Verbraucherstreitbeilegungsgesetz: Was sich ändert – und was bleiben wird“, Anwaltsblatt 3/2016, S. 190-193

RiBGH a.D, Prof. Dr. Reinhard Greger, „Das neue Verbraucherstreitbeilegungsgesetz: Die Neuregelungen und ihre Bedeutung für Verbraucher, Unternehmer, Schlichter und Richter“, MDR 7/2016, S. 365-373



BUNDESRECHTSANWALTSKAMMER

Informationen für Rechtsanwälte zur alternativen Streitbeilegung

– Neue Hinweispflichten für Rechtsanwälte – (Stand: Dezember 2016)

1. Hinweispflicht nach der ODR-Verordnung

Seit **09.01.2016** müssen Rechtsanwälte auf ihrer Homepage einen Link zur europäischen Onlinestreitbeilegungs-Plattform vorsehen und ihre E-Mail-Adresse angeben, wenn sie Online-Dienstverträge mit Verbrauchern schließen.

Erfasst werden nicht nur Online-Dienstleistungsverträge, die über die Internetseite des Rechtsanwaltes angebahnt werden, sondern auch Dienstleistungsverträge, die „auf einem anderen elektronischen Wege“ angeboten werden. Von dieser Informationspflicht sind also ausschließlich Rechtsanwälte, die Online-Dienstverträge i.S.d. Art. 4 Abs. 1 lit.e der ODR-Verordnung mit Verbrauchern schließen, betroffen.

Eine Verlinkung im Impressum auf der Anwalts-Homepage dürfte ausreichend sein. Der Informationstext könnte z.B. lauten: „Plattform der EU zur außergerichtlichen Online-Streitbeilegung: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

Alternativ können Sie auch die Information über die OS-Plattform in einem gesonderten Link außerhalb des Impressums darstellen. Dann ist auch die eigene E-Mail-Adresse anzugeben.

2. Hinweispflicht nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG)

Ab **01.02.2017** müssen Rechtsanwälte unter bestimmten Umständen auf ihrer Homepage und/oder in ihren AGBs leicht zugänglich, klar und verständlich über die Möglichkeit der Teilnahme an einem Streitbeilegungsverfahren vor der zuständigen Verbraucherstreitbeilegungsstelle hinweisen.

Vor Entstehen einer Streitigkeit müssen Rechtsanwälte, die am 31.12. des vorangegangenen Jahres mehr als 10 Beschäftigte hatten und eine Webseite unterhalten und/oder AGBs verwenden, auf ihrer Webseite und/oder in ihren AGBs darauf hinweisen, ob sie bereit sind, an einem Schlichtungsverfahren teilzunehmen oder nicht. Sofern sie dazu bereit sind, muss die zuständige Stelle benannt werden.

Nach Entstehen einer Streitigkeit muss jeder Rechtsanwalt den Mandanten in Textform auf die zuständige Schlichtungsstelle hinweisen und erklären, ob er grundsätzlich bereit ist, an einem Schlichtungsverfahren teilzunehmen.

Zuständige Verbraucherschlichtungsstelle ist für vermögensrechtliche Streitigkeiten aus dem Mandatsverhältnis bis zu einem Wert von 50.000 Euro die Schlichtungsstelle der Rechtsanwaltschaft, Neue Grünstr. 17, 10179 Berlin, www.s-d-r.org.

