



An die Mitglieder der Norddeutschen Allianz

Unser Az.: 02625-11/EA
(Bitte stets angeben)

Berlin, 26.01.2016

Dr. Erik Ahnis/BG
T +49 (0)30 611 28 40-28
F +49 (0)30 611 28 40-99
bbh@bbh-online.de

Achtung! Neue Informationspflichten für EVU zum Thema Verbraucherbeschwerde

Sehr geehrte Damen und Herren,

von der Öffentlichkeit praktisch nicht wahrgenommen, gilt **seit 09.01.2016** die ODR-Verordnung der EU betreffend Online-Streitbelegungsverfahren. Sie verpflichtet (auch) Energieversorgungsunternehmen (EVU), **ab sofort** entsprechende Informationen und einen leicht zugänglichen Link zur OS-Plattform der EU auf ihren Webseiten einzustellen. Ein Verstoß gegen die Informationspflichten kann von Wettbewerbern und Verbraucherschutzverbänden **abgemahnt** werden.

I. Hintergrund

Die ODR-Verordnung der europäischen Union (Nr. 524/2013 – nachfolgend: ODR-VO) steht im Zusammenhang mit der ADR-Richtlinie, die branchenübergreifend die Möglichkeit der alternativen Streitbeilegung vorsieht. Die Einführung des Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG) steht unmittelbar bevor.

Die OS-Plattform soll dem Verbraucher mehr Vertrauen in den digitalen Binnenmarkt geben, indem effiziente, kostengünstige und schnelle Möglichkeiten geschaffen werden, Streitigkeiten aus dem Online-Verkauf von Waren oder einem online geschlossenen Vertrag über die Erbringung von Dienstleistungen

Becker Büttner Held
Magazinstraße 15-16
D-10179 Berlin
www.bbh-online.de
www.derenergieblog.de

Berlin · München · Köln · Hamburg · Stuttgart · Brüssel

Mitglied der aeec (Associated European Energy Consultants e.V.); www.aeec-online.com
In Kooperation mit der invra Treuhand AG Wirtschaftsprüfungsgesellschaft; Mitglied der AGN International

beizulegen. Ziel der Verordnung ist es, besonders in grenzüberschreitenden Bereichen die alternative Streitbeilegung zu ermöglichen, da hier die Anonymität des Internets aber auch sprachliche Barrieren besondere Herausforderungen an eine Verbraucherbeschwerde stellen; aber **auch für rein nationale Streitigkeiten** aus Online-Geschäften soll die OS-Plattform dem Verbraucher ein effektives Streitbeilegungsverfahren ermöglichen.

II. Welche Bereiche / Marktrollen sind von den Info-Pflichten erfasst?

Alle Unternehmen, die Online-Kauf- oder -Dienstleistungsverträge oder die Vermittlung dieser (z. B. in einem Online-Shop) anbieten, sind Adressaten. Für **Energie-lieferanten** hat die Verordnung also Relevanz, wenn z. B. der Kunde den Stromliefervertrag auf der Homepage abschließen kann, oder (wohl der häufigere Fall) die Vertragsunterlagen im Downloadbereich zur Verfügung stehen und der Abschluss des Vertrages per E-Mail erfolgt.

Für **offline geschlossene Verträge** gelten die Informationspflichten nicht. Unter „offline“ verstehen wir einen Vertrag, der per Brief, Telefon, Fax oder im Kundencenter abgeschlossen wird.

Dabei ist erforderlich, dass beide Willenserklärungen, also sowohl die des EVU als auch die des Verbrauchers **online** abgegeben sein müssen. Für den in der Praxis üblichen **gestreckten** Vertragsschluss müsste also z. B. der Kunde das Auftragsformular per E-Mail an das EVU gesandt haben (Angebot) und dieses die Vertragsbestätigung (Annahme) ebenfalls per E-Mail zurück gesandt haben.

Neben Lieferanten sind auch die Marktrollen **Netzbetreiber** und **Messstellenbetreiber** grundsätzlich von der ODR-VO erfasst, wie auch andere Marktrollen in anderen Sparten, etwa die **Fernwärme-** oder **Wasserversorger**. Insoweit ist jeweils konkret zu prüfen, ob das EVU in diesen weiteren Sparten und Marktrollen Online-Verträge mit Verbrauchern abschließt.

Unterfällt ein EVU mit einigen Sparten/Marktrollen der Informationspflicht und mit anderen nicht, ist es bei Vorhandensein ausschließlich einer gemeinsamen Webseite für das integrierte EVU zulässig, den Informationspflichten in Bezug auf die OS-Plattform und deren Verlinkung allgemein formuliert für das EVU insgesamt nachzukommen.

III. Umfang / Inhalt der Hinweispflicht

Obwohl die OS-Plattform erst am 15.02.2016 ihren Dienst aufnimmt, sollte der Hinweis auf der Webseite bereits jetzt erfolgen. Der Hinweispflicht unterliegen alle betroffenen Unternehmen, unabhängig davon, ob sie überhaupt – wie EVU im Bereich Strom und Gas - zur außergerichtlichen Streitbeilegung verpflichtet sind.

Unternehmen, die online Verträge schließen und verpflichtet sind, an einem Streitbeilegungsverfahren teilzunehmen, müssen Verbraucher über die Existenz der Online-Plattform und die Möglichkeit, diese für die Beilegung von Streitigkeiten nutzen zu können, informieren. Dabei ist

- der Link zur Online-Plattform auf der Webseite einzustellen,
- in einem E-Mail Angebot der Link zur Online-Plattform anzugeben,
- bei Verwendung von AGB in Online-Verträgen der Link und die E-Mail-Adresse des Unternehmens anzugeben.

Unternehmen, die weder zur Teilnahme an einem Streitbeilegungsverfahren verpflichtet sind, noch sich freiwillig dazu verpflichtet haben, müssen auf ihrer Webseite (nur) den Link zur Online-Plattform für den Verbraucher in leicht zugänglicher Weise einstellen und zusätzlich ihre E-Mail-Adresse angeben.

Wir empfehlen ab sofort folgende Musterklausel:

„Online-Streitbeilegung

Verbraucher haben die Möglichkeit, [ab dem 15.02.2016] (kann nach dem 15.02. wegfallen) über die Online-Streitbeilegungs-Plattform (OS-Plattform) der europäischen Union kostenlose Hilfestellung für die Einreichung einer Verbraucherbeschwerde zu einem Online-Kaufvertrag oder Online-Dienstleistungsvertrag sowie Informationen über die Verfahren an den Verbraucherschlichtungsstellen in der europäischen Union zu erhalten. Die OS-Plattform kann unter folgendem Link aufgerufen werden: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

Unsere E-Mail-Adresse ist: [einfügen: E-Mail-Adresse Ihres Unternehmens]"

IV. Mögliche Sanktionen

Da die Informationspflichten seit dem 09.01.2016 in ganz Deutschland gelten, sollte Ihr Haus diesen zeitnah nachkommen. Die ODR-VO selbst enthält keinen Sanktionskatalog bei Verstößen gegen die Informationspflichten. Auch in einem späteren

Streitbeilegungsverfahren sehen wir keine Nachteile inhaltlicher Art. Allerdings stellt die Verletzung der Informationspflichten einen Abmahngrund nach dem UWG und wohl auch nach dem Unterlassungsklagegesetz dar. Wettbewerber, aber insbesondere auch Verbraucherschutzverbände können daher die Verstöße mittels **Abmahnungen** ahnden. Uns sind bereits erste Abmahnungen innerhalb aber auch außerhalb des Energiesektors bekannt.

Für Rückfragen stehen Ihnen neben den Unterzeichnern insbesondere folgende Rechtsanwälte gerne zur Verfügung:

Berlin: Dominique Couval, Martin Brunz, Johannes Nohl, Dr. Alexander Dietzel und Julius Rumpf (Tel. 030 / 611 284 0-28);

Hamburg: Jan-Hendrik vom Wege (Tel. 040 / 341 069-500);

Köln: Silke Walzer, Tillmann Specht (Tel. 0221 / 650 25-105);

München: Dr. Selma Konar (Tel.: 089 / 231 164-138);

Stuttgart: Dr. Michael Weise (Tel.: 0711 / 722 47-0).

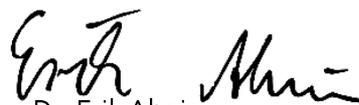
Mit freundlichen Grüßen



Dr. Christian de Wyl
Rechtsanwalt



Dr. Jost Eder
Rechtsanwalt



Dr. Erik Ahnis
Rechtsanwalt

Berlin, Magazinstraße 15-16, D-10179 Berlin | Christian Held*, RA · Dr. Martin Riedel*, RA · Prof. Dr. Christian Theobald*, Mag. rer. publ., RA · Dr. Christian de Wyl*, RA · Dr. Ines Zenke*, RA, Fachanwältin für Verwaltungsrecht · Dr. Martin Altmann*, Mag. rer. publ., RA · Dr. Jost Eder*, RA · Dr. Olaf Däuper*, RA · Daniel Schiebold*, RA, Fachanwalt für Verwaltungsrecht · Stefan Missling*, RA · Dr. Thies Christian Hartmann*, RA · Jens Vollprecht*, RA, Dipl.-Forstw. (Univ.) · Dr. Miriam Vollmer*, RA, Fachanwältin für Verwaltungsrecht · Ulf Jacobsbagen*, RA · Astrid Meyer-Hetling*, RA · Dr. Erik Ahnis*, RA, Bankfachwirt (BA) · Sebastian Blumenthal-Barby, LL.M., RA · Svenja Büttner, RA · Dr. Sascha Michaels, RA · Dr. Christian Dessau, RA · Heiko Lange, RA · Andreas Große, RA, Fachanwalt für Verwaltungsrecht · Dr. Peter Gussone, RA · Christian Thole, RA · Niko Liebheit, RA · Dr. Wieland Lehnert, LL.M., RA · Dr. Roman Ringwald, RA · Dr. Holger Hoch, RA · Dr. Markus Kachel, LL.M., RA · Tigran Heymann, RA · Dennis Tischmacher, Mag. rer. publ., RA · Carsten Telschow, RA · Torsten Schröder, RA · Silvia Reichelt, RA · Anette Däuper, RA · Nora Dasch, RA · Dominique Couval, RA · Bernhard Groth, Dipl.-Kfm., StB · Kristin Thole, RA · Sabine Guggel, LL.M., RA · Benedikt Doms, RA · Dr. Anna Sachse, RA · Dr. Cordula Blumenthal-Barby, RA · Florian Wagner, RA · Alexander Bartsch, RA · Beate Kramer, RA · Martin Brunz, RA · David Prang, RA · Dr. Jan Ole Voß, LL.M., RA · Johannes Nohl, RA · Jana Siebeck, RA · Juliane Kaspers, LL.M., Attorney at Law (New York), RA · Christoph Schray, RA · Sören Wolkenhauer, RA · Kristian Mau, RA, Dipl.-Soz. · Marcel Dalibor, RA · Nadine Voß, RA · Thomas Charles, LL.M., RA · Malte Grundmann, RA · Dr. Alexander Dietzel, RA · Julius Rumpf, RA · Dr. Stephan Kirschnick, RA · Dr. Christian Rühr, RA · Anna Lesinska, RA · Anja Riel, LL.M., RA · Dr. Clemens Helbach, RA · Dr. Malaika Ahlers, LL.M., RA · Yana Agnetha Mey, LL.M., RA · Karoline Bergmann, RA · Inga Rieke, RA · Richard Braun, RA · Sebastian Poppe, RA · Tim Grüter, RA · Tarek Abdelghany, RA · Dr. Mara Gerbig, RA · Christian Klatt, StB · Christoph Lamy, RA · Indra von Mirbach, RA

München, Pfeufferstraße 7, D-81373 München | Rudolf Böck*, Dipl.-Wirt.-Ing., WP, StB · Christoph Edler von Weidenbach*, RA · Manfred Ettinger*, vBP, StB · Sabine Böck*, StB · Matthias Albrecht*, RA · Wolfram von Blumenthal*, RA, Fachanwalt für Handels- und Gesellschaftsrecht · Thomas Straßer*, Dipl.-Bw. (FH), WP, StB · Dr. Max Reicherzer*, RA, Fachanwalt für Verwaltungsrecht · Florian Tietze, RA · Martin Hoffschmidt, RA, StB · Dr. Philipp Bacher, RA, Fachanwalt für Steuerrecht · Markus Ladenburger, RA · Meike Weichel, LL.M., RA, StB, Fachanwältin für Steuerrecht · Guido Morber, LL.M., RA, Fachanwalt für Verwaltungsrecht · Bernd Günter, RA, Fachanwalt für Arbeitsrecht · Andreas Bremer, RA · Andreas Fimpel, Dipl.-Bw. (FH), StB · Carmen Freimüller-Engel, RA · Meike Lüninghöner-Glückner, RA · Thomas Sarosy, RA · Katrin Hoffmann, RA, StB, Fachanwältin für Steuerrecht · Nils Langeloh, LL.M., RA, Fachanwalt für Urheber- und Medienrecht, Wirtschaftsjurist (Universität Bayreuth) · Steffen Lux, RA · Jochen Heise, RA · Anja Straßer, LL.M., RA · Christian Penzel, StB · Matthias Pöhl, RA · Stephanie Julia Böswald, RA · Jörg Käßner, RA, StB · Matthias Brugger, RA · Hilda Faut, RA · Ina-Kristin Schneider, RA · Lars von Scheven, RA, Fachanwalt für Arbeitsrecht · Gregorio Calocero, RA · Roland Schmidt, RA, Fachanwalt für Verwaltungsrecht · Iris Meeßen, RA · Fabian Dietl, RA · Alexander Müller, RA · Peter Thalhauser, RA · Dr. Selma Konar, RA · Sabine Klug, RA · Stilianos Koulaxidis, StB · Christian Fesl, StB · Alexander Ahlswe, StB · Stefanie Bauer, RA · Adrian Merklinger, RA · Katja Fleschütz, RA

Köln, KAP am Südkai, Agrippinawerft 26-30, D-50678 Köln | Jürgen Gold*, Dipl.-Kfm., WP, StB · Dr. Christian Jung*, LL.M., Attorney at Law (New York), RA · Axel Kafka*, RA · Dr. Pascal Heßler*, RA · Folkert Kiepe, RA, Beigeordneter des DST a.D. · Klaus-Peter Schönrock, RA · Nicolaus Münch, RA · Dr. Desiree Jung, RA · Dr. Jan Deuster, RA · Silke Walzer, RA · Sandra Bußmann, RA · Tillmann Specht, RA · Jens Panknin, RA · Petra Große Böckmann, RA · Cyril Freitag, RA · Agnes Eva Palarczyk, RA · Dr. Wolfgang Kräber, RA

Hamburg, Kaiser-Wilhelm-Straße 93, D-20355 Hamburg | Jörg Kuhbier, Senator a.D., RA · Stefan Wollschläger*, RA · Dr. Ursula Prall*, RA · Jan-Hendrik vom Wege*, MBA, RA · Janka Schwaibold, LL.M., RA · Regina Zorn, RA · Henning Thomas, LL.M., RA · Stefan Lepke, LL.M., RA · Pia-Maria Heigl, RA · Katrin Anna Gerber, RA · Victoria Boss, RA

Stuttgart, Industriestraße 3, D-70565 Stuttgart | Oliver K. Eifertinger*, RA, StB · Jürgen Tschiesche*, Dipl.-Kfm., WP, StB · Dr. Michael Weise, RA · Dr. Marc Hörmann, RA, StB · Rainer Ederer, RA

Brüssel, Avenue Marnix 28, B-1000 Brüssel | Dr. Dörte Fouquet*, RA · Jana V. Nysten, LL.M., Attorney at Law (New York)

* Partner