

VERBRAUCHERSTREITBEILEGUNGSGESETZ UND EU-VERORDNUNG ZUR ONLINE-STREITBEILEGUNG

Zur Umsetzung der EU Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten trat am 1. April 2016 das Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG) in Kraft. Die dort verankerten Regelungen, auf die noch näher eingegangen wird, werden zum 1. Februar 2017 wirksam.

Bereits jetzt wirksam und damit zu beachten ist die unmittelbar geltende EU-Verordnung über Online-Streitbeilegung (OS) in Verbraucherangelegenheiten. Um Abmahnungen zu vermeiden, sollten Apotheken mit einem Onlineshop die geforderten Angaben z. B. im Impressum oder ihren AGB platzieren.

Gefordert ist

- ein Link zur OS-Plattform einzurichten, der für Verbraucher leicht zugänglich ist und
- seine E-Mail-Adresse leicht zugänglich anzugeben.

Die Plattform finden Sie unter www.ec.europa.eu/consumers/odr

Das deutsche Verbraucherstreitbeilegungsgesetz bietet über diese OS hinaus die Möglichkeit, ein flächendeckendes Angebot zur Verbraucherschlichtung zu schaffen. Danach können Verbraucher und Unternehmer bei Streitigkeiten aus Verbraucherverträgen ergänzend zum gerichtlichen Rechtsschutz die Hilfe von Schlichtungsstellen in Anspruch nehmen.

Relevant sind hier die Regelungen der §§ 36, 37 VSBG. Danach muss ein Unternehmer, der eine Webseite unterhält oder AGB verwendet, den Verbraucher leicht zugänglich, klar und verständlich

- in Kenntnis setzen davon, inwieweit er bereit oder verpflichtet ist, an Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen und
- auf die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle hinweisen: der Hinweis muss Angaben zur Anschrift und Webseite der Verbraucherschlichtungsstelle enthalten sowie eine Erklärung des Unternehmers, ob er an einem Streitbeilegungsverfahren teilnimmt oder nicht.

Nicht zu diesen Verbraucherverträgen zählen Verträge über Gesundheitsdienstleistungen. Die Abgabe und die Bereitstellung von Arzneimitteln und Medizinprodukten wird also nicht erfasst. Der Verkauf des Nebensortiments im Sinne des § 1a Abs. 10 ApBetrO hingegen ist als Verbrauchervertrag einzustufen. Im Hinblick auf diese Waren sind also ab dem 1. Februar 2017 die Pflichten des Gesetzes zu beachten.

Die Teilnahme an dem neuen Verfahren wird freiwillig sein. Ausgenommen sind Betriebe mit bis zu zehn Beschäftigten.

Für die Länder besteht die Möglichkeit, spezielle Verbraucherschlichtungsstellen für Gesundheitsdienstleistungen zu schaffen. Solange es keine solche branchenspezifischen Schlichtungsstellen gibt, kann der Verweis auf eine allgemeine Schlichtungsstelle nach § 43 Abs. 1 VSBG erfolgen (z. B. www.verbraucher-schlichter.de).