

von Rechtsanwalt Nicolai Amereller

Die EU-Kommission bekommt es nicht hin: OS-Plattform erneut "offline" und nicht erreichbar!

Es ist einer der wohl meist abgemahnten Punkte im Onlinehandel: Die Pflicht des Händlers zur Information und (anklickbaren) Verlinkung auf die OS-Plattform zur Online-Streitschlichtung der EU-Kommission. Doch aktuell sind den Händlern die Hände gebunden - wohl aufgrund technischer Probleme ist die OS-Plattform nicht erreichbar. Das ist auch leider nicht das erste Mal.

Worum geht es?

Bereits seit dem 09.01.2016 müssen Onlinehändler, die auch mit Verbrauchern in der EU Verträge schließen, an leicht zugänglicher Stelle über das Bestehen der OS-Plattform zur Online-Streitschlichtung der EU-Kommission informieren und mittels eines anklickbaren Links auf die OS-Plattform verlinken.

Serienabmahner wie etwa der IDO Verband und reihenweise für diverse Mandanten abmahnende Kanzleien wie etwa die FAREDS Rechtsanwalts-gesellschaft mbH oder Rechtsanwalt Gereon Sandhage überzogen die Onlinehändler seitdem mit abertausenden von Abmahnungen wegen nicht erfolgter Information über die OS-Plattform.

Achtung, Abmahnungen erfolgen dabei auch (nur) deswegen, wenn zwar über die Plattform informiert wird, aber der Link auf die OS-Plattform nicht anklickbar ausgestaltet ist. Gerade auf Verkaufsplattformen wie eBay ist es nicht selbstverständlich, dass der Link - wie er dort nur als Text eingefügt - auch anklickbar ist. Vielmehr muss mit HTML-Code gearbeitet werden. Die bloße Nennung der Internetadresse der OS-Plattform reicht aber gerade nicht aus, es muss zwingend ein anklickbarer Link sein!

Doch dem nicht genug, dass solche Abmahnungen ärgerlich und teuer sind. Die große Gefahr besteht dann, wird eine Unterlassungserklärung abgegeben und (auch) auf Verkaufsplattformen verkauft.

Dort kann der Händler in der Regel technisch gar nicht dauerhaft und ausnahmslos sicherstellen, dass der Link immer auch anklickbar vorgehalten wird. Es besteht dann ein nicht unerhebliches Risiko, dass ein Wiederholungsverstoß begangen wird und dann Vertragsstrafe fällig wird.

Wie geht denn das?

Die IT-Recht Kanzlei hat einen umfassenden Leitfaden veröffentlicht, wie ein Onlinehändler seiner Informationspflicht hinsichtlich der OS-Plattform rechtskonform nachkommen kann, um Abmahnungen zu vermeiden.

Der **Leitfaden** steht auch Nicht-Mandanten der IT-Recht Kanzlei zur Verfügung. Informieren Sie sich gerne.

Auch findet sich dort z.B. eine Beschreibung, wie die Informationspflicht bei eBay oder Amazon zu lösen ist, wo die Sache technisch etwas verzwickter ist als im eigenen Onlineshop.

Wo ist aktuell das Problem?

Das Problem lässt sich in kurzen Worten beschreiben:

Anscheinend wurde auf EU-Ebene am Wochenende irgendwo der Stecker gezogen bzw. die Putzfrau hat einen Eimer Wasser umgeschmissen. Jedenfalls ist die OS-Plattform seit gestern (Samstag, 16.05.2020) über keinen der bekannten Links mehr aufrufbar.

Stattdessen erscheint bei einem Aufruf eine Fehlermeldung mit der Aussage "The web site you are accessing has experienced an unexpected error. Please contact the website administrator.", siehe:

The web site you are accessing has experienced an unexpected error.
Please contact the website administrator.

The following information is meant for the website developer for debugging purposes.

Error Occurred While Processing Request

Error Executing Database Query.

No suitable driver available for ODR, please check the driver setting in resources file, error:
oracle.jdbc.OracleDriver

Resources:

- Enable Robust Exception Information to provide greater detail about the source of errors. In the Administrator, click Debugging & Logging > Debug Output Settings, and select the Robust Exception Information option.
- Check the [ColdFusion documentation](#) to verify that you are using the correct syntax.
- Search the [Knowledge Base](#) to find a solution to your problem.

Browser Mozilla/5.0 (Windows NT 10.0; Win64; x64; rv:76.0) Gecko/20100101
Firefox/76.0

Remote Address

Referrer

Date/Time 17-May-20 07:43 PM

Derzeit kann vermutlich kein Onlinehändler den Verbraucher korrekt auf die OS-Plattform mittels einer Verlinkung "weiterleiten"

Nicht das erste Mal...

Es kam bereits mehrfach vor, dass die OS-Plattform temporär nicht erreichbar war. Meist ging es dann am nächsten Tag wieder.

Vor einiger Zeit bestand auch ein länger andauernder Weiterleitungsfehler bei einer bestimmten Verlinkung. Während die Plattform generell erreichbar war, funktionierte ein bestimmter Link jedoch nicht mehr.

Es steht also nicht zum Besten um die Verfügbarkeitsquote der EU-Plattform. Was der konkrete Grund für das aktuelle Nichterreichbarkeitsproblem ist, ist derzeit hier nicht bekannt. Vermutlich wird sich erst morgen ein Techniker der Sache annehmen, schließlich ist heute Sonntag.

Hat sich der Link geändert?

Verunsicherte Mandanten fragen an, auch in Foren finden sich Gerüchte, der Link auf die OS-Plattform habe sich geändert. Dafür spricht nach Auffassung der IT-Recht Kanzlei derzeit nichts.

Denn es funktionieren derzeit alle bisher bekannten Links nicht.

Auch "offizielle" Verlinkungen auf Seiten der EU-Kommission (siehe etwa hier: https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumers/resolve-your-consumer-complaint/alternative-dispute-resolution-consumers_de) führen derzeit ins Leere.

Es scheint sich in der Tat um eine schlichte "Downtime" der Webseite zu handeln.

Aus diesem Grund besteht auch derzeit kein Anlass, Änderungen an den Rechtstexten (Impressum, AGB etc.) vorzunehmen. Vielmehr besteht hier die Gefahr, dass dann - geht die Plattform-Seite morgen technisch wieder - die Verlinkung nicht passt bzw. nicht klickbar ist.

Besteht Abmahngefahr bzw. Gefahr der Verwirkung von Vertragsstrafe?

Nach Auffassung der IT-Recht Kanzlei besteht wegen der aktuellen technischen Probleme keine realistische Abmahngefahr.

Händler sind nach dem Gesetz "nur" verpflichtet, über die OS-Plattform zu informieren und einen anklickbaren Link auf diese zu setzen. Ist die Plattform aber (temporär) nicht erreichbar bzw. nicht vorhanden und hat der Händler einen anklickbaren, bisher auf die OS-Plattform führenden Link verwendet, ist kein Gesetzesverstoß ersichtlich.

Problematischer könnte die Sache aussehen, wenn ein Händler eine entsprechende Unterlassungserklärung abgegeben hat. Jedenfalls subjektiv dürfte die Verwirkung von Vertragsstrafe jedoch an einem fehlenden Verschulden des Unterlassungsschuldners scheitern, hat er derzeit gar keine Möglichkeit einen funktionierenden Link auf die OS-Plattform zu setzen. Er kommt seiner Verpflichtung - verwendet er einen anklickbaren, bisher funktionalen Link - ja sogar nach, nur das Ziel ist derzeit aus Gründen, die der Händler nicht zu vertreten hat, nicht erreichbar.

Wer jedes Risiko als bereits durch eine entsprechende Unterlassungsverpflichtungserklärung belasteter Händler ausschließen möchte, der kann seine Angebote "pausieren", bis die technische Störung beseitigt ist.

Dies zeigt einmal mehr: Finger weg von Unterlassungserklärungen in Zusammenhang mit der Informationspflicht zur OS-Plattform!

Was soll ich als Händler nun also machen?

Das ist ziemlich simpel: Abwarten, bis es wieder geht.

Leider wird Ihnen nichts anderes übrigbleiben, da Sie nicht auf ein Ziel korrekt verlinken können, welches derzeit gar nicht erreichbar ist.

Wie bereits dargestellt, dürfte in Bezug auf Abmahnungen und Vertragsstrafe entsprechenden Protagonisten die aktuelle Situation ausnahmsweise einmal nicht in die Hände spielen.

Und bitte auch einmal die EU-Kommission wegen des technischen Problems anschreiben. Vielleicht sorgt ein "erhöhter" Anfrageeingang dort künftig für etwas mehr Sorgfalt bei der Webseitenpflege.

Eine große Bitte...

Nehmen Sie die aktuelle Situation zum Anlass, doch einmal zu prüfen, ob Ihr Link auf die OS-Plattform auch anklickbar ist. Dies betrifft insbesondere Verkäufer bei eBay.

Jede Woche werden - obwohl die Pflicht nun seit über 4 Jahren besteht - nach wie vor hunderte Onlinehändler abgemahnt, nur weil der OS-Link nicht als anklickbarer Link ausgestaltet ist. Das ist sehr leicht vermeidbar, wenn man hier ein gewisses Problembewusstsein entwickelt.

Schauen Sie auch in regelmäßigen Intervallen nach, ob der Link noch anklickbar ist. Machen Sie sich eine Wiedervorlage z.B. jeden Monatsanfang. Gerade auf Plattformen "pfuschen" hier die Plattformbetreiber ggf. dem Händler ins Werk. Auch im eigenen Onlineshop können Updates der Shopsoftware zu solchen Phänomenen führen.

Dies kostet Sie 1-2 Minuten im Monat, kann Ihnen aber u.U. eine entsprechende (lästige und teure) Abmahnung ersparen.

Fazit

Die Sache mit der OS-Plattform ist und bleibt ein Trauerspiel.

Der Nutzen dieser Plattform für Verbraucher ist mehr als fraglich. Der (Abmahn)-Schaden für die deutschen Onlinehändler dagegen enorm.

Hier dürfte sicherlich seit dem Jahr 2016 bereits eine hohe fünfstellige, wenn nicht gar sechsstellige Anzahl an wettbewerbsrechtlichen Abmahnungen ausgebracht worden sein, die (auch) das Thema fehlende Information bzw. Verlinkung auf die OS-Plattform zum Gegenstand hatte.

Nachdem es im Januar 2016 bereits einen holprigen Start gab - hatte die EU-Kommission doch zum Stichtag 09.01.2016 die Plattform noch gar nicht fertiggestellt, obwohl die Händler ab diesem Tag auf diese verlinken mussten, kam es auch danach immer wieder zu "Downtimes" und Umleitungsfehlern.

Aktuell spricht - zum Glück für die Händler - nichts dafür, dass sich die bisher nutzbaren Links auf die OS-Plattform geändert hätten. Die IT-Recht Kanzlei rät daher derzeit ausdrücklich davon ab, den bisher genutzten (und bisher funktionierenden sowie anklickbaren) Link auf die OS-Plattform anzupassen.

Denn funktioniert morgen die Plattform wieder, aber Ihr Link nicht, dann haben Sie tatsächlich ein Abmahn- und unter Umständen auch Vertragsstrafenproblem!

Sie möchten rechtssicher im Internet verkaufen und rechtlich immer up to date sein, um Abmahnungen zu vermeiden? Informieren Sie sich über die **Schutzpakete der IT-Recht Kanzlei**.

Autor:

RA Nicolai Amereller

Rechtsanwalt