

# VERORDNUNG (EU) 2019/1150 DES EUROPÄISCHEN PARLAMENTS UND DES RATES

vom 20. Juni 2019

## zur Förderung von Fairness und Transparenz für gewerbliche Nutzer von Online-Vermittlungsdiensten

- Auszug -

### Artikel 11

#### Internes Beschwerdemanagementsystem

(1) Die Anbieter von Online-Vermittlungsdiensten richten ein internes System für die Bearbeitung von Beschwerden gewerblicher Nutzer ein.

Dieses interne Beschwerdemanagementsystem muss für gewerbliche Nutzer leicht zugänglich und kostenfrei sein, und eine Bearbeitung innerhalb eines angemessenen Zeitrahmens muss sichergestellt sein. Es muss auf den Grundsätzen der Transparenz, der Gleichbehandlung in gleichen Situationen und der Behandlung von Beschwerden in einer Art und Weise beruhen, die ihrer Bedeutung und ihrer Komplexität angemessen ist. Es muss gewerblichen Nutzern die Möglichkeit bieten, Beschwerden in Bezug auf die folgenden Probleme direkt bei dem betreffenden Anbieter einzureichen:

- a) die mutmaßliche Nichteinhaltung einer der in dieser Verordnung festgelegten Verpflichtungen durch den Anbieter, die sich auf den Beschwerde führenden gewerblichen Nutzer (im Folgenden „Beschwerdeführer“) auswirkt,
- b) technische Probleme, die in direktem Zusammenhang mit der Bereitstellung von Online-Vermittlungsdiensten stehen und die sich auf den Beschwerdeführer auswirken;
- c) Maßnahmen oder Verhaltensweisen des Anbieters, die in direktem Zusammenhang mit der Bereitstellung der Online-Vermittlungsdienste stehen und die sich auf den Beschwerdeführer auswirken.

(2) Im Rahmen ihres internen Beschwerdemanagementsystems haben Anbieter von Online-Vermittlungsdiensten folgende Pflichten:

- a) die sorgfältige Prüfung der eingereichten Beschwerden und die möglicherweise notwendige weitere Bearbeitung der Beschwerden, um eine angemessene Lösung für das Problem herbeizuführen;
- b) die zügige und wirksame Bearbeitung von Beschwerden unter Berücksichtigung der Bedeutung und Komplexität des Problems;
- c) die individuelle sowie klar und verständlich formulierte Unterrichtung des Beschwerdeführers über das Ergebnis des internen Beschwerdemanagementverfahrens.

(3) Die Anbieter von Online-Vermittlungsdiensten stellen in ihren allgemeinen Geschäftsbedingungen alle einschlägigen Informationen zur Verfügung, die sich auf den Zugang zu ihrem internen Beschwerdemanagementsystem und dessen Funktionsweise beziehen.

(4) Die Anbieter von Online-Vermittlungsdiensten erstellen Informationen zur Funktionsweise und Wirksamkeit ihres internen Beschwerdemanagementsystems und machen

diese Informationen öffentlich leicht verfügbar. Sie überprüfen die Informationen mindestens einmal jährlich und aktualisieren sie, wenn wesentliche Änderungen erforderlich sind.

Hierbei sind die Anzahl der eingereichten Beschwerden, die wichtigsten Arten von Beschwerden, der durchschnittliche Zeitbedarf für die Bearbeitung der Beschwerden und aggregierte Informationen über das Ergebnis der Beschwerden anzugeben.

(5) Die Bestimmungen dieses Artikels gelten nicht für Anbieter von Online-Vermittlungsdiensten, bei denen es sich um kleine Unternehmen im Sinne des Anhangs zur Empfehlung 2003/361/EG der Kommission handelt.

## **Artikel 12**

### **Mediation**

(1) Die Anbieter von Online-Vermittlungsdiensten geben in ihren allgemeinen Geschäftsbedingungen zwei oder mehr Mediatoren an, mit denen sie bereit sind zusammenzuarbeiten, um mit gewerblichen Nutzern eine außergerichtliche Beilegung etwaiger Streitigkeiten zwischen dem Anbieter und dem gewerblichen Nutzer zu erzielen, die sich auf die Bereitstellung der betreffenden Online-Vermittlungsdienste, darunter auch auf Beschwerden beziehen, die nicht mit den in Artikel 11 genannten Mitteln des internen Beschwerdemanagementsystems gelöst werden können.

Die Anbieter von Online-Vermittlungsdiensten können nur dann Mediatoren benennen, die ihre Mediationsdienste von einem Ort außerhalb der Europäischen Union erbringen, wenn sichergestellt ist, dass den betroffenen gewerblichen Nutzern effektiv kein im Unionsrecht oder dem Recht eines Mitgliedstaats festgelegter Rechtsschutz infolge der Tatsache vorenthalten wird, dass die Mediatoren ihre Mediationsdienste von außerhalb der Europäischen Union erbringen.

(2) Die in Absatz 1 genannten Mediatoren müssen folgende Bedingungen erfüllen:

- a) Sie sind unparteiisch und unabhängig.
- b) Ihre Mediationsdienste sind für gewerbliche Nutzer der betreffenden Online-Vermittlungsdienste erschwinglich.
- c) Sie sind in der Lage, ihre Mediationsdienste in der Sprache der allgemeinen Geschäftsbedingungen zu erbringen, die das Vertragsverhältnis zwischen dem Anbieter der Online-Vermittlungsdienste und dem betroffenen gewerblichen Nutzer regeln.
- d) Sie sind entweder physisch am Ort der Niederlassung oder am Wohnsitz des gewerblichen Nutzers oder mittels Kommunikationstechnik aus der Ferne leicht zu erreichen.
- e) Sie können ihre Mediationsdienste unverzüglich erbringen.
- f) Sie verfügen über ein ausreichendes Verständnis der allgemeinen Geschäftsbeziehungen zwischen Unternehmen, sodass sie wirksam zum Versuch der Streitbeilegung beitragen können.

(3) Ungeachtet des freiwilligen Charakters der Mediation beteiligen sich Anbieter von Online-Vermittlungsdiensten und gewerbliche Nutzer nach Treu und Glauben an allen Mediationsversuchen, die gemäß diesem Artikel unternommen werden.

(4) Die Anbieter von Online-Vermittlungsdiensten tragen in jedem Einzelfall einen angemessenen Anteil an den Gesamtkosten der Mediation. Der angemessene Anteil an den Gesamtkosten wird ausgehend von einem Vorschlag des Mediators unter Berücksichtigung aller einschlägigen Elemente des jeweiligen Falls, insbesondere der Stichhaltigkeit der Forderungen der Streitparteien, des Verhaltens der Parteien sowie der Größe und der Finanzstärke der Parteien im Verhältnis zueinander, bestimmt.

(5) Jeder Versuch, nach diesem Artikel eine Einigung über die Streitbeilegung durch Mediation herbeizuführen, berührt nicht das Recht der betreffenden Anbieter von Online-Vermittlungsdiensten und der betroffenen gewerblichen Nutzer, zu jedem Zeitpunkt vor, während oder nach der Mediation Klage vor Gericht zu erheben.

(6) Auf Ersuchen eines gewerblichen Nutzers müssen die Anbieter von Online-Vermittlungsdiensten vor oder während einer Mediation Informationen über das Funktionieren und die Wirksamkeit der Mediation im Zusammenhang mit ihren Tätigkeiten bereitstellen.

(7) Die in Absatz 1 genannte Verpflichtung gilt nicht für Anbieter von Online-Vermittlungsdiensten, bei denen es sich um kleine Unternehmen im Sinne des Anhangs zur Empfehlung 2003/361/EG handelt.

## **Artikel 13**

### **Spezialisierte Mediatoren**

Die Kommission fordert in enger Zusammenarbeit mit den Mitgliedstaaten Anbieter von Online-Vermittlungsdiensten sowie Organisationen und Verbände, die diese vertreten, auf, einzeln oder gemeinsam eine oder mehrere Organisationen zu gründen, die Mediationsdienste anbieten und die in Artikel 12 Absatz 2 genannten Bedingungen erfüllen, um speziell die außergerichtliche Beilegung von Streitigkeiten mit gewerblichen Nutzern im Zusammenhang mit der Bereitstellung von Online-Vermittlungsdiensten und unter besonderer Berücksichtigung des grenzüberschreitenden Charakters dieser Dienste zu erleichtern.