

Die OS-Plattform



Wissensmanagement » Sie befinden sich auf einer Unterseite zum Thema [Institutionalisierung](#) im Abschnitt [Staat](#) des [Fachbuchs Mediation](#). Es geht um die OS-Plattform. Bitte beachten Sie auch:

[Institutionalisierung](#) [OS-Plattform](#) [Verbraucherschlichtung](#) [Vergleichsbehörden](#) [Gütestellen](#) [Mediationsstreit](#)

Worum es geht: Es wurde schon auf verschiedenen Beiträgen über Rechtsbehelfe und Beschwerden gesprochen. Die OS-Plattform kommt in den Mittelpunkt, weil sie von Unternehmern, wozu in diesem Verständnis gegebenenfalls auch Mediatoren gehören, eingebunden werden muss. Für Mediatoren ist die Plattform in mehrfacher Hinsicht interessant.

Übersicht / Navigation

- [Was ist die OS-Plattform?](#)
- [Zweck der Plattform](#)
- [Verpflichtung zur Verwendung](#)
- [Verwendungserfahrung](#)
- [Einstellung der Plattform](#)
- [Hinweispflicht](#)
- [Streitbelegungsstellen](#)
- [Bedeutung für die Mediation](#)

Beschwerden leicht gemacht

Ist das gut oder schlecht?

[Inhalt](#) > [Weiterlesen \(Verbraucherschlichtung\)](#)

Einführung und Inhalt: Gestützt auf die sogenannte [ODR Verordnung](#) hat die EU Die OS-Plattform als ein Portal zur Online-Streitschlichtung ("OS-Plattform") in Betrieb genommen. Das VSBG hat ihre Verwendung erweitert.

Was ist die OS-Plattform?

OS ist ein Akronym für Online-Streitbeilegung. Laut dem Bericht der EU-Kommission handelt es sich um ein benutzerfreundliches Instrument, mit dem Verbraucherinnen und Verbraucher Beschwerden im Zusammenhang mit Online-Kaufverträgen an Unternehmer übermitteln können. Sie beinhaltet ein mehrsprachiges Verzeichnis der 468 qualitätszertifizierten Stellen für alternative Streitbeilegung (AS-Stellen) aus der gesamten Union sowie aus Liechtenstein und Norwegen. Des Weiteren liefert sie Informationen über mögliche andere Rechtsbehelfe für Verbraucherinnen und Verbraucher.¹ Die Plattform ist auf ec.europa.eu/consumers/odr einzusehen.

Zweck der Plattform

Die ODR-Verordnung trat am 9. Januar 2016 in Kraft und zielte darauf ab, eine unabhängige, unparteiische, transparente, effektive, schnelle und faire außergerichtliche Online-Beilegung von Streitigkeiten zwischen Verbrauchern und Online-Händlern zu ermöglichen. Die Plattform soll für grenzüberschreitende Streitigkeiten in Bezug auf Online-Kaufverträge oder Online-Dienstleistungsverträge genutzt werden.

Verpflichtung zur Verwendung

Unternehmer sind nach Art. 14 dieser VO verpflichtet auf ihren Webseiten einen Link zur Plattform einzustellen. Die Verpflichtung betrifft die Information über die OS-Plattform, nicht die Teilnahme an einer Schlichtung. Art 14 führt aus:

“

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.

Die Informationspflicht trifft alle Unternehmer, die eine Webseite unterhalten oder Allgemeine Geschäftsbedingungen verwenden. Händler, die nicht mit Verbrauchern in Geschäftsbeziehung kommen (sog. reine B2B-Händler) sind von dieser Regelung nicht betroffen. Offline-Händler sind jedoch seit 2017 aufgrund weitergehender Vorschriften durch das Verbraucherstreitbeilegungsgesetz angesprochen. Die Informationspflichten nach § 36 VSBG und die Informationspflichten nach Entstehung einer Streitigkeit gem. § 37 VSBG bestehen nebeneinander.² Danach bestehen folgende Informationspflichten:

1. Informationspflichten nach § 36 Absatz 1 Nummer 1 VSBG: Unternehmen haben Verbraucherinnen und Verbraucher darüber in Kenntnis zu setzen, inwieweit sie bereit oder verpflichtet sind, an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen.
2. Informationspflichten nach § 36 Absatz 1 Nummer 2 VSBG: Ist das Unternehmen jedoch zur Teilnahme an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle verpflichtet oder hat es sich hierzu verpflichtet, muss es auf die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle hinweisen. Eine solche Verpflichtung kann sich aufgrund eines Gesetzes, aus der Satzung des Trägervereins der Verbraucherschlichtungsstelle, dem das Unternehmen als Mitglied angehört, oder aus einer vertraglichen Schlichtungsabrede mit der Verbraucherin oder dem Verbraucher ergeben.

Nach §36 Abs. 3 VSBG sind von der Informationspflicht nach Absatz 1 Nummer 1 Unternehmer ausgenommen, die am 31. Dezember des vorangegangenen Jahres zehn oder weniger Personen beschäftigt haben.

Verwendungserfahrung

Immerhin konnte die Plattform nach dem statistischen Bericht der EU Kommission für das Jahr 2020 3,3 Millionen Besuche verzeichnen.³ Das sei eine Steigerung gegenüber 2019 um 500.000 Besucher. Allerdings haben in diesem Jahr nur 17 461 Besucher offiziell Beschwerde eingereicht. 30 319 Besucher wünschten eine direkte Kontaktaufnahme über das Mitte 2019 eingeführte neue Modul, das die Möglichkeit bietet, dem Unternehmer vor offizieller Einreichung einer Beschwerde einen Entwurf der Beschwerde zu übermitteln, um Streitigkeiten direkt beizulegen. 50 % der Beschwerden auf der OS-Plattform sind grenzübergreifender Natur. 89 % der auf der Plattform offiziell eingereichten Beschwerden wurden binnen 30 Tagen automatisch abgeschlossen; dies ist die gesetzlich festgelegte Frist, innerhalb derer sich der Unternehmer zur Teilnahme an einem AS-Verfahren bereiterklären kann. 6 % wurden vom Unternehmer abgelehnt und 4 % vom Verbraucher zurückgenommen. Somit wurden nur 1 % der Beschwerden an eine AS-Stelle weitergeleitet. Bei einer Umfrage unter allen Verbraucherinnen und Verbrauchern, die eine Beschwerde eingereicht (oder die direkte Kontaktaufnahme gewählt) hatten, gaben 20 % der Befragten an, ihr Problem sei entweder über die Plattform oder außerhalb derselben gelöst worden; weitere 19 % antworteten, dass die Gespräche mit dem Unternehmer noch nicht abgeschlossen seien.⁴

Einstellung der Plattform

Laut den Ausführungen in der Verordnung (EU) 2024/3228 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 19. Dezember 2024 zur Aufhebung der Verordnung (EU) Nr. 524/2013 und zur Änderung der Verordnungen (EU) 2017/2394 und (EU) 2018/1724 wurde ausgeführt, dass die OS-Plattform nur von 5 % der Verbraucher genutzt wurde. Nicht mehr als 200 Fälle pro Jahr seien in der gesamten Union an eine AS-Stelle⁵ weitergeleitet worden. Die mangelnde Nachfrage und Rentabilität haben das Europäische Parlament und den Rat veranlasst, die Plattform einzustellen. Darüber wurde in den Nachrichten berichtet.

Die OS-Plattform existiert nicht mehr

Mit der Verordnung (EU) Nr. 2024/3228 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 19. Dezember 2024 wurde die Einstellung der Europäischen Plattform für Online-Streitbeilegung (OS-Plattform) beschlossen. Lediglich eine Minderheit der Besucher nutzt die OS-Plattform, um eine Beschwerde einzureichen, und nur 2 % dieser Beschwerden erhalten eine positive Antwort von Unternehmern, sodass ihr Antrag an eine auf der OS-Plattform aufgeführte AS-Stelle weitergeleitet werden kann. Insgesamt entspricht dies etwa 200 Fällen pro Jahr in der gesamten Union. Wegen der geringen Inanspruchnahme entspricht das weitere Betreiben der OS-Plattform nicht den Grundsätzen der Effizienz und Wirksamkeit gemäß der Verordnung (EU, Euratom) 2024/2509 des Europäischen Parlaments, sodass die Einstellung der Plattform für den 20. März 2025 beschlossen wurde.

Hinweispflicht

Mit Aufhebung der ODR-Verordnung entfällt am 20. Juli 2025 nur die bisherige Pflicht für Online-Unternehmer und Online-Marktplätze, auf ihrer Webseite einen leicht zugänglichen Link zur OS-Plattform bereitzustellen.⁶ Nach Einstellung der OS-Plattform wird die EU-Kommission ein neues digitales Informationstool bereitstellen.⁷ Beachten Sie, dass die Verpflichtung gemäß § 36 des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes (VSBG) trotz der Abschaffung der OS-Plattform bestehen bleibt. Unternehmen müssen also weiterhin angeben, ob sie zur Teilnahme an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucher-Schlichtungsstelle bereit oder verpflichtet sind. Die Verpflichtung gilt jedoch nicht für Unternehmen mit zehn oder weniger Mitarbeitern.

Streitbeilegungsstellen

Die Europäische Kommission führt die Listen der Verbraucherschlichtungsstellen aus den Mitgliedstaaten und den Staaten des Europäischen Wirtschaftsraums zu einer Gesamtliste zusammen. Sie steht Verbraucherinnen und Verbrauchern sowie Unternehmen in ganz Europa zur Verfügung, um sich über die Möglichkeiten der außergerichtlichen Streitbeilegung zu informieren.⁸ Eingetragen werden Stellen, die nach § 24 VSBG vom Bundesamt für Justiz anerkannt wurden, als auch für Stellen, die aufgrund spezialgesetzlicher Regelungen anerkannt oder eingerichtet werden.

[Verzeichnis der Streitbeilegungsstellen](#)

Bedeutung für die Mediation

Für Deutschland sind in der Liste 28 Streitbeilegungsstellen eingetragen.⁹ Antragsformulare finden Sie in der [Formularsammlung](#).

[Weiterempfehlen](#)  [Institutionalisierung](#)

[Hinweise und Fußnoten](#)

Bitte beachten Sie die [Zitier](#) - und [Lizenzbestimmungen](#)

Bearbeitungsstand: 2025-04-03 15:53 / Version 29.

Alias: [Online-Streitschlichtungsportal](#)

Prüfvermerk: -

Weitere Beiträge zu dem Thema mit gleichen Schlagworten

¹ Siehe [Arbeitsweise der Europäischen OS-Plattform](#) - 2023-08-02

² Siehe [Informationspflichten für Unternehmen nach VSBG](#) - 2023-08-02

³ Siehe [Informationspflichten für Unternehmen nach VSBG](#) - 2023-08-02 S. 2 ff.

⁴ Siehe auch [Gutachten zur Verbraucherschlichtung](#)

⁵ AS = alternative Streitbeilegung

⁶ Artikel 14 der Verordnung (EU) Nr. 524/2013, die mit Wirkung zum 20. Juli 2025 aufgehoben wird

⁷ Siehe [IHK Schwaben \(Online Streitbeilegung - OS-Plattform wird eingestellt\)](#) - 2000-01-01

⁸ Hier ist der Link zur Liste [Liste der Verbraucherschlichtungsstellen](#) - 2023-08-04

⁹ abgefragt am 4.8.2023