Hinweise zur Verbraucherstreitbeilegung

Der Deutsche Tourismusverband (DTV) weist darauf hin, dass im Onlinehandel keine Pflicht mehr zum Hinweis auf die Online-Streitbeilegungsplattform zur außergerichtlichen Online-Streitbeilegung (OS-Plattform) der EU-Kommission im Impressum besteht.

Bislang müssen Beherbergungsbetriebe, die Vertragsschlüsse im elektronischen Rechtsverkehr (z.B. Online, E-Mailverkehr) anbieten, einen entsprechenden Hinweis auf ihrer Homepage vorhalten. Hintergrund der Hinweispflicht ist die Verordnung über Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten. Die Europäische Plattform für Online-Streitbeilegung (ODR) wird nun nach der Annahme der Verordnung– EU– 2024/3228– DE– EUR-Lex zum 20. Juli 2025 eingestellt.

Beherbergungsbetriebe sowie Gastgeberinnen bzw. Gastgeber von Ferienunterkünften sind danach nicht mehr verpflichtet, auf ihrer Homepage auf die Online-Plattform zur außergerichtlichen Online-Streitbeilegung (OS-Plattform) der EU-Kommission zu verlinken.

Dennoch besteht eine konkrete Hinweispflicht nach § 36 und § 37 Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG) im Rahmen einer Kundenreklamation.

Der DTV empfiehlt daher, den Betroffenen, die eine Homepage betreiben und Vertragsschlüsse im elektronischen Rechtsverkehr ermöglichen, auf dieser und in den AGB darüber zu informieren, ob das Unternehmen an einem Streitbeilegungsverfahren teilnimmt.
Sollte ein Streitfall mit einem Kunden nicht beigelegt werden können, besteht eine weitere Hinweispflicht. Verbraucher können dann bspw. wie folgt informiert werden: „Unser Unternehmen nimmt nicht an einer freiwilligen Verbraucherstreitbeilegung teil. Trotzdem sind wir verpflichtet, Ihnen die Kontaktdaten der zuständigen Stelle zu nennen: […]“

Stand: Juni 2025

Der Verband haftet für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit, auch seiner Erfüllungsgehilfen, nach den gesetzlichen Bestimmungen.

Bei fahrlässig verursachten Sach- und Vermögensschäden haftet der Verband und seine Erfüllungsgehilfen nur bei der Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht, der Höhe nach beschränkt auf die bei Vertragsschluss vorhersehbaren und vertragstypischen Schäden. Wesentliche Vertragspflichten sind solche, deren Erfüllung den Vertrag prägt und auf die die Kundin/der Kunde vertrauen darf.

Deutscher Tourismusverband
Schillstraße 9 · 10785 Berlin
Tel. 030 / 856 215-0
kontakt@deutschertourismusverband.de
www.deutschertourismusverband.de