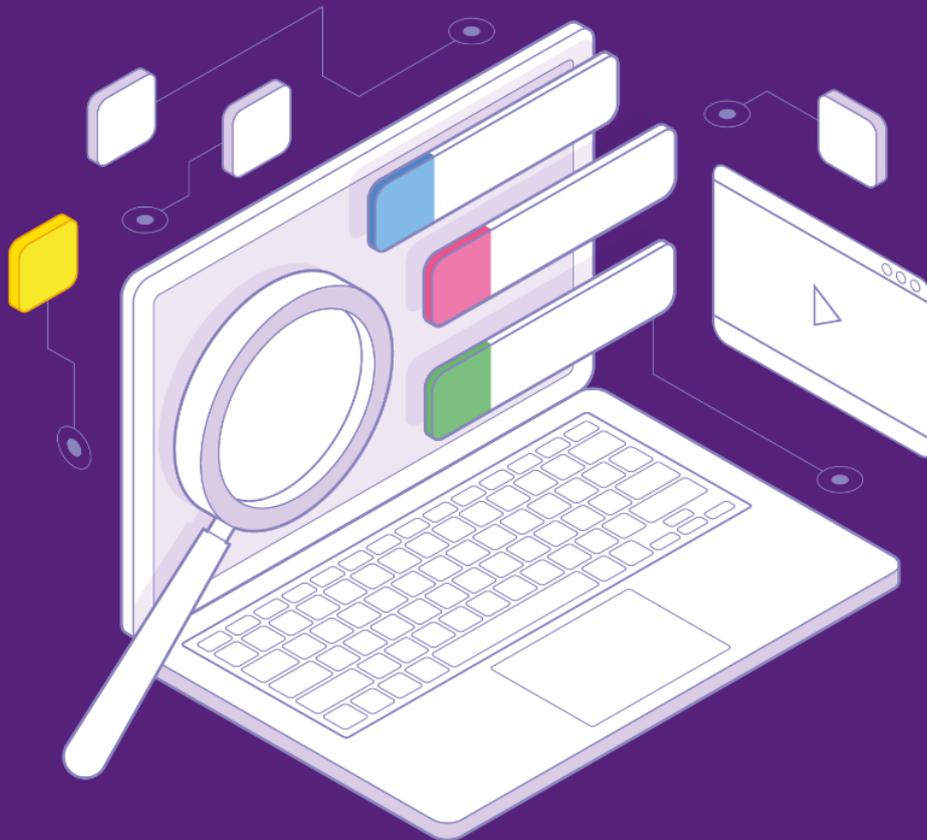




Fragen und Antworten

Schaffung eines fairen, vertrauenswürdigen und innovationsgesteuerten Ökosystems in der Online-Plattformwirtschaft



Generaldirektion Binnenmarkt, Industrie,
Unternehmertum und KMU

Dienstleistungen im Binnenmarkt und
Digitalisierung

Generaldirektion Kommunikationsnetze,
Inhalte und Technologien

Digitaler Binnenmarkt

Plattformen des elektronischen
Geschäftsverkehrs

Inhaltsverzeichnis

| | |
|--|----|
| Vorwort | 7 |
| Ein kurzer Rückblick: Warum führt die EU neue Vorschriften ein? | 8 |
| 1. Wer fällt unter die P2B-Verordnung? Wer sollte sich an sie halten? Die richtigen Fragen | 9 |
| 1.1. Ist mein Unternehmen ein Anbieter eines Online-Vermittlungsdienstes? | 10 |
| Beispiele für Online-Vermittlungsdienste, die nicht unter die P2B-Verordnung fallen?..... | 12 |
| 1.2. Ist mein Unternehmen ein Anbieter einer Suchmaschine? | 13 |
| 1.3. Geografischer Anwendungsbereich: Prüfung in 2 Schritten | 13 |
| 1.4. Zählt mein Unternehmen zu den kleinen Unternehmen? Warum ist die Größe wichtig?... | 14 |
| 1.5. Ich habe den P2B-Vertrag verhandelt. Gilt die P2B-Verordnung dennoch für mein Unternehmen? | 14 |
| 2. Mein Unternehmen bietet Online-Vermittlungsdienste an, die unter die P2B-Verordnung fallen. Was gilt es zu beachten? | 15 |
| 2.1. Welche Änderungen sollte ich an den allgemeinen Geschäftsbedingungen vornehmen?... | 15 |
| Erstens müssen die allgemeinen Geschäftsbedingungen gemäß Artikel 3 Absatz 1 Buchstabe a klar und verständlich formuliert sein. | 15 |
| Zweitens müssen die allgemeinen Geschäftsbedingungen zwingend bestimmte Informationen enthalten, insbesondere | 16 |
| 2.2. Ich möchte meine allgemeinen Geschäftsbedingungen ändern. Was sollte ich tun? | 17 |
| 2.3. Können allgemeine Geschäftsbedingungen rückwirkend geändert werden? | 18 |
| 2.4. Was passiert, wenn ich eine Änderung an den allgemeinen Geschäftsbedingungen nicht mitteile? | 19 |
| 2.5. Gibt es Situationen, in denen ich bei Änderungen an den allgemeinen Geschäftsbedingungen keine Mitteilungsfrist beachten muss? | 19 |
| 2.6. Kann ein gewerblicher Nutzer auf die Mitteilungsfrist verzichten? | 19 |
| 2.7. Welche sonstigen Pflichten habe ich hinsichtlich der allgemeinen Geschäftsbedingungen? | 20 |
| 2.8. Welche Erläuterungen sind im Hinblick auf die Einschränkung, die Aussetzung oder die Beendigung des Kontos eines gewerblichen Nutzers erforderlich (Artikel 3 Absatz 1 Buchstabe c und Artikel 4)?..... | 20 |
| 2.9. Welche Erläuterungen sind im Hinblick auf zusätzliche Vertriebskanäle oder Partnerprogramme erforderlich, die ich zur Vermarktung der Waren und Dienstleistungen von gewerblichen Nutzern verwende (Artikel 3 Absatz 1 Buchstabe d)?..... | 20 |
| 2.10. Welche Erläuterungen sind im Hinblick auf die Inhaberschaft und die Kontrolle von Rechten des geistigen Eigentums erforderlich (Artikel 3 Absatz 1 Buchstabe e)? | 21 |
| 2.11. Wie soll ich mit Logos oder geschäftlichen Bezeichnungen von gewerblichen Nutzern umgehen (Artikel 3 Absatz 5)? | 21 |
| 2.12. Welche Informationen muss ich gewerblichen Nutzern zum Ranking geben? (Artikel 5).22 | |
| 2.13. Welche Erläuterungen sind im Hinblick auf Nebenwaren oder -dienstleistungen erforderlich (Artikel 6)?..... | 22 |
| 2.13.1. Was sollte die Beschreibung enthalten?..... | 22 |
| 2.13.2. Was sind „Nebenwaren und -dienstleistungen“? | 23 |

| | | |
|-----------|---|-----------|
| 2.14. | Welche Erläuterungen sind im Hinblick auf die differenzierte Behandlung erforderlich (Artikel 7)?..... | 23 |
| 2.14.1. | Was sollte die Erläuterung nach Artikel 7 enthalten? | 24 |
| 2.15. | Welche Erläuterungen sind dazu erforderlich, wie gewerbliche Nutzer ihre Vertragsbeziehung beenden können (Artikel 8 Buchstabe b)? | 24 |
| 2.15.1. | Was sollte die Erläuterung enthalten?..... | 24 |
| 2.16. | Welche Erläuterungen sind im Hinblick auf den Zugang zu Informationen am Ende einer Vertragsbeziehung erforderlich (Artikel 8 Buchstabe c)?..... | 25 |
| 2.16.1. | Was sollte die Erläuterung enthalten?..... | 25 |
| 2.17. | Welche Erläuterungen sind im Hinblick auf den Datenzugang erforderlich (Artikel 9)? ... | 25 |
| 2.17.1. | Was sollte die Erläuterung enthalten?..... | 25 |
| 2.17.2. | Wie detailliert muss die Erläuterung sein?..... | 25 |
| 2.17.3. | Welche Informationen muss ich zur Verfügung stellen, wenn ich Daten an Dritte weitergebe, die nicht zu meinen gewerblichen Nutzern gehören? Können gewerbliche Nutzer die Weitergabe ablehnen?..... | 26 |
| 2.17.4. | In welchem Verhältnis stehen diese Anforderungen zu den Pflichten nach der DSGVO?..... | 27 |
| 2.18. | Welche Erläuterungen sind im Hinblick auf die Einschränkung der Möglichkeit erforderlich, andere Bedingungen auf anderem Wege anzubieten (Artikel 10)?..... | 27 |
| 2.18.1. | Was sollte die Erläuterung enthalten?..... | 27 |
| 2.18.2. | Welche sonstigen Verpflichtungen habe ich in Bezug auf die Erläuterung zur Verwendung von Meistbegünstigungsklauseln? | 27 |
| 2.18.3. | Wie verhält sich diese Verpflichtung zu anderen Vorschriften in einigen EU-Mitgliedstaaten, die die Verwendung solcher Einschränkungen verbieten? | 28 |
| 2.19. | Was ist ein internes Beschwerdemanagementsystem (Artikel 11)? Was muss ich einrichten? | 28 |
| 2.19.1. | Was ist ein internes Beschwerdemanagementsystem? | 28 |
| 2.19.2. | Wer kann das Beschwerdemanagementsystem in Anspruch nehmen? | 29 |
| 2.19.3. | Wann kann ein Unternehmen das Beschwerdemanagementsystem in Anspruch nehmen? | 29 |
| 2.19.4. | Wie sollte ich auf Beschwerden reagieren? | 30 |
| 2.19.5. | Wie bewahre ich das Beschwerdemanagementsystem vor Missbrauch? | 30 |
| 2.19.6. | Muss ich eine Entscheidung widerrufen, während sie im Beschwerdemanagementsystem geprüft wird? | 30 |
| 2.19.7. | Ist die Nutzung des Beschwerdemanagementsystems verpflichtend?..... | 30 |
| 2.19.8. | Welche Informationen über das interne Beschwerdemanagementsystem muss ich der Öffentlichkeit bereitstellen?..... | 30 |
| 2.19.9. | Wie oft sollten diese Informationen aktualisiert werden? | 31 |
| 2.20. | Wie wähle ich einen Mediator aus (Artikel 12)? | 31 |
| 2.20.1. | Mein Unternehmen ist ein kleiner Online-Vermittlungsdienst. Muss ich Mediatoren benennen? | 31 |
| 2.20.2. | Wen kann ich als Mediator benennen? | 31 |
| 2.20.3. | Muss der Mediator in der EU ansässig sein? | 32 |
| 2.20.4. | Muss ich auf die Mediatoren zurückgreifen, die ich in den allgemeinen Geschäftsbedingungen benannt habe? | 32 |
| 2.20.5. | Welche sonstigen Informationen muss ich gewerblichen Nutzern zur Mediation zur Verfügung stellen?..... | 32 |
| 3. | Ich betreibe einen Online-Vermittlungsdienst. Was sind meine Rechte und Pflichten nach der P2B-Verordnung? | 33 |
| 3.1. | Ich möchte die Nutzung meines Online-Vermittlungsdienstes durch einen gewerblichen Nutzer einschränken, aussetzen oder beenden. Was gilt es zu beachten? | 33 |

| | | |
|-----------|--|-----------|
| 3.1.1. | Was ist der Unterschied zwischen dem Einschränken, Aussetzen und Beenden der Nutzung eines Online-Vermittlungsdienstes? | 33 |
| 3.1.2. | Was muss ich tun, bevor ich die Nutzung meines Online-Vermittlungsdienstes für einen gewerblichen Nutzer einschränken oder aussetzen kann? | 33 |
| 3.1.3. | Was muss ich tun, bevor ich die Bereitstellung meines Online-Vermittlungsdienstes für einen gewerblichen Nutzer beenden kann?..... | 34 |
| 3.1.4. | Gibt es Ausnahmen zur Frist von 30 Tagen? | 34 |
| 3.1.5. | Was muss in der Begründung enthalten sein?..... | 35 |
| 3.1.6. | Gibt es Ausnahmen zu dieser Verpflichtung, eine Begründung vorzulegen? | 35 |
| 3.1.7. | Was geschieht als nächstes, nachdem ich die Nutzung meines Online-Vermittlungsdienstes eingeschränkt, ausgesetzt oder beendet habe?..... | 35 |
| 3.1.8. | Kann ich meine Entscheidung, das Konto eines gewerblichen Nutzers einzuschränken, auszusetzen oder zu schließen, widerrufen? | 36 |
| 3.2. | Ich möchte eine Streitigkeit durch Mediation beilegen. Was muss ich tun?..... | 36 |
| 3.2.1. | Auf welche Mediatoren kann ich zurückgreifen? | 36 |
| 3.2.2. | Kann ich auf einen Mediator zurückgreifen, der nicht in den allgemeinen Geschäftsbedingungen benannt ist? | 36 |
| 3.2.3. | Kann ich einen gewerblichen Nutzer zwingen, eine Streitigkeit durch Mediation beizulegen? | 36 |
| 3.2.4. | Wer übernimmt die Kosten für die Mediation?..... | 37 |
| 3.2.5. | Kann ich dennoch vor Gericht gehen? | 37 |
| 3.2.6. | Ein gewerblicher Nutzer möchte eine Streitigkeit durch Mediation beilegen. Muss ich mich daran beteiligen? | 37 |
| 3.2.7. | Müssen gewerbliche Nutzer zuvor das Beschwerdemanagementsystem in Anspruch nehmen?..... | 38 |
| 4. | Ich betreibe eine Online-Suchmaschine. Was gilt es zu beachten?..... | 38 |
| 4.1. | Welche Informationen muss ich Nutzern mit Unternehmenswebsite zum Ranking (Artikel 5) geben? | 38 |
| 4.2. | Welche Informationen muss ich Nutzern mit Unternehmenswebsite zur differenzierten Behandlung (Artikel 7) geben? | 39 |
| 4.2.1. | Was sollte die Erläuterung enthalten?..... | 39 |
| 5. | Welche freiwilligen Maßnahmen könnten Anbieter von Online-Vermittlungsdiensten und Suchmaschinen ergreifen?..... | 39 |
| 5.1. | Was sind Organisationen, die Mediationsdienste anbieten? | 40 |
| 5.2. | Welche Arten von Mediatoren sollten diese Organisationen zur Verfügung stellen?..... | 40 |
| 5.3. | Welchen Inhalt könnten Verhaltenskodizes haben?..... | 40 |
| 6. | Informationen für gewerbliche Nutzer von Online-Vermittlungsdiensten..... | 41 |
| 6.1. | Bin ich ein gewerblicher Nutzer?..... | 41 |
| 6.2. | Was bedeutet die P2B-Verordnung für mich? | 41 |
| 6.3. | Wie wird mit der P2B-Verordnung sichergestellt, dass ich die allgemeinen Geschäftsbedingungen verstehe? | 46 |
| 6.3.1. | Was passiert, wenn die allgemeinen Geschäftsbedingungen nicht klar und verständlich formuliert sind?..... | 46 |
| 6.3.2. | Wer entscheidet, ob allgemeine Geschäftsbedingungen nicht klar und verständlich formuliert sind?..... | 46 |
| 6.3.3. | Was kann ich tun, wenn ich der Ansicht bin, dass die allgemeinen Geschäftsbedingungen nicht klar und verständlich formuliert sind? | 47 |
| 6.3.4. | Muss mich ein Anbieter von Online-Vermittlungsdiensten im Voraus informieren, wenn er seine allgemeinen Geschäftsbedingungen ändert?..... | 47 |

| | | |
|--------|---|-----------|
| 6.3.5. | Erhalte ich die Mitteilung über Änderungen in jedem Fall 15 Tage im Voraus? | 47 |
| 6.3.6. | Kann ein Anbieter von Online-Vermittlungsdiensten seine allgemeinen Geschäftsbedingungen rückwirkend ändern?..... | 48 |
| 6.3.7. | Kann ich einer Änderung an den allgemeinen Geschäftsbedingungen vor Ablauf der Mitteilungsfrist zustimmen? Und wenn ja, wie?..... | 48 |
| 6.3.8. | Kann ich meine Vertragsbeziehung während der Mitteilungsfrist kündigen? ... | 49 |
| 6.4. | Welche Rechte habe ich, wenn ein Anbieter von Online-Vermittlungsdiensten mein Konto einschränkt, aussetzt oder beendet? | 49 |
| 6.4.1. | Was ist der Unterschied zwischen dem Einschränken, Aussetzen und Beenden der Nutzung eines Online-Vermittlungsdienstes? | 49 |
| 6.4.2. | Wann kann ein Anbieter von Online-Vermittlungsdiensten meine Nutzung der Online-Vermittlungsdienste einschränken, aussetzen oder beenden?..... | 49 |
| 6.4.3. | Was passiert, wenn ein Anbieter von Online-Vermittlungsdiensten meine Fähigkeit, Waren oder Dienstleistungen über ihn zu verkaufen, einschränkt oder aussetzt? | 50 |
| 6.4.4. | Was passiert, wenn ein Anbieter von Online-Vermittlungsdiensten meine Nutzung der Online-Vermittlungsdienste beendet? | 50 |
| 6.4.5. | Was muss in der Begründung erläutert werden?..... | 51 |
| 6.4.6. | Was kann ich unternehmen, wenn ich mit den in der Begründung genannten Tatsachen oder Umständen nicht einverstanden bin oder wenn ich mit den in der Begründung aufgeführten Erläuterungen nicht zufrieden bin? | 51 |
| 6.4.7. | Was passiert, wenn ein Anbieter von Online-Vermittlungsdiensten einen Fehler macht und mein Konto irrtümlich einschränkt, aussetzt oder beendet? Oder wenn ich einen Fehler korrigiere, den ich gemacht habe?..... | 52 |
| 6.5. | Wie hilft mir die P2B-Verordnung dabei, Beschwerden und Streitigkeiten mit Anbietern von Online-Vermittlungsdiensten beizulegen? | 52 |
| 6.5.1. | Was ist das Beschwerdemanagementsystem? | 53 |
| 6.5.2. | Wer kann das Beschwerdemanagementsystem in Anspruch nehmen? | 54 |
| 6.5.3. | Wann kann ich das Beschwerdemanagementsystem in Anspruch nehmen?..... | 54 |
| 6.5.4. | Wie schnell kann ich mit einer Antwort auf meine Beschwerde rechnen? Wie wird mir ein Anbieter von Online-Vermittlungsdiensten antworten? | 54 |
| 6.5.5. | Ist die Nutzung des Beschwerdemanagementsystems verpflichtend?..... | 55 |
| 6.6. | Ich möchte meine Streitigkeit durch Mediation beilegen. Was muss ich tun?..... | 55 |
| 6.6.1. | Was ist Mediation?..... | 55 |
| 6.6.2. | Auf welche Mediatoren kann ich zurückgreifen? | 55 |
| 6.6.3. | Muss ich der Beilegung einer Streitigkeit durch Mediation zustimmen?..... | 55 |
| 6.6.4. | Muss ich das Beschwerdemanagementsystem nutzen, bevor ich versuchen kann, ein Problem per Mediation zu lösen? | 56 |
| 6.6.5. | Muss sich ein Anbieter von Online-Vermittlungsdiensten an allen von mir angestrebten Versuchen, eine Streitigkeit per Mediation beizulegen, beteiligen? | 56 |
| 6.6.6. | Wer übernimmt die Kosten für die Mediation?..... | 56 |
| 6.6.7. | Kann ich dennoch vor Gericht gehen? | 56 |
| 6.6.8. | Wann können repräsentative Organisationen oder Verbände einen Anbieter von Online-Vermittlungsdiensten vor Gericht bringen? | 57 |
| 6.6.9. | Kann ich mich bei einer nationalen Behörde beschweren? | 57 |
| 7. | Bin ich ein Nutzer mit Unternehmenswebsite? Was bedeutet die P2B-Verordnung für mich? Welche neuen Rechte habe ich? | 57 |
| 7.1. | Bin ich ein Nutzer mit Unternehmenswebsite?..... | 57 |
| 7.2. | Welche Rechte habe ich nach der P2B-Verordnung? | 58 |

| | | |
|------------|---|-----------|
| 7.3. | Wie hilft mir die P2B-Verordnung dabei, Beschwerden und Streitigkeiten mit Suchmaschinen beizulegen? | 59 |
| 7.4. | Wann können repräsentative Organisationen oder Verbände eine Suchmaschine vor Gericht bringen? | 59 |
| 7.5. | Kann ich mich bei einer nationalen Behörde beschweren?..... | 60 |
| 8. | Bin ich eine repräsentative Organisation oder ein repräsentativer Verband? Wann kann ich einen Anbieter von Online-Vermittlungsdiensten oder eine Suchmaschine vor Gericht bringen? Wann können öffentliche Stellen einen Anbieter von Online-Vermittlungsdiensten oder eine Suchmaschine vor Gericht bringen? | 60 |
| 8.1. | Bin ich eine repräsentative Organisation oder ein repräsentativer Verband? | 60 |
| 8.1.1. | Welche Kriterien muss ich erfüllen?..... | 60 |
| 8.1.2. | Welche öffentlichen Stellen können einen Anbieter von Online-Vermittlungsdiensten oder eine Suchmaschine vor Gericht bringen?..... | 61 |
| 8.1.3. | Was muss ich tun, damit meine repräsentative Organisation bzw. mein repräsentativer Verband in das amtliche Verzeichnis der benannten Organisationen aufgenommen wird? Enthält dieses Verzeichnis auch öffentliche Stellen?..... | 61 |
| 8.1.4. | Wo finde ich das amtliche Verzeichnis der benannten Organisationen, Verbände bzw. öffentlichen Stellen?..... | 61 |
| 8.1.5. | Was bedeutet es, im amtlichen Verzeichnis der benannten Organisationen zu stehen? | 62 |
| 8.1.6. | Ich stehe auf der offiziellen Liste. Kann mein Recht, einen Fall vor Gericht zu bringen, dennoch angefochten werden? | 62 |
| 8.1.7. | Wenn ich nicht im amtlichen Verzeichnis stehe, kann ich dann dennoch einen Anbieter von Online-Vermittlungsdiensten oder einer Suchmaschine vor Gericht bringen? | 62 |
| 8.1.8. | Welche Art von Klage kann ich als repräsentative Organisation, repräsentativer Verband oder öffentliche Stelle erheben? | 62 |
| 8.2. | Kann ich mich bei einer nationalen Behörde beschweren?..... | 63 |
| 9. | Ich bin Anbieter eines Online-Vermittlungsdienstes oder einer Suchmaschine. Was muss ich darüber wissen, wie repräsentative Organisationen, Verbände oder öffentliche Stellen gegen mich Klage vor Gericht erheben können? | 63 |
| 9.1. | Wann können repräsentative Organisationen, Verbände oder öffentliche Stellen gegen mich Klage erheben? | 63 |
| 9.1.1. | Wer kann gegen mich Klage erheben?..... | 63 |
| 9.1.2. | Werden die Gerichte die Klageberechtigung der Organisationen, Verbände oder öffentlichen Stellen, die gegen mich Klage erheben, prüfen, auch wenn sie im amtlichen Verzeichnis aufgeführt sind?..... | 63 |
| 10. | Ich bin Anbieter eines Online-Vermittlungsdienstes oder einer Suchmaschine. Was muss ich darüber wissen, wie die Mitgliedstaaten die P2B-Verordnung durchsetzen können? | 64 |
| 11. | Wann wird die P2B-Verordnung überprüft und wie werden die Auswirkungen der P2B-Verordnung überwacht? | 64 |
| 12. | Was ist die Beobachtungsstelle für die Online-Plattformwirtschaft? | 64 |

Vorwort

Dieses Dokument enthält Informationen zu den wichtigsten Bestimmungen der 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-Vermittlungsdiensten¹ (die „P2B-Verordnung“), die ab dem 12. Juli 2020 gilt.

Es wird von den Dienststellen der Kommission ausschließlich zu Informationszwecken bereitgestellt. Das Dokument enthält keine verbindliche Auslegung der P2B-Verordnung und stellt keinen Beschluss oder Standpunkt der Kommission dar. Alle Beschlüsse oder Standpunkte der Kommission sowie die Auslegungsbefugnisse des Gerichtshofs der Europäischen Union bezüglich der P2B-Verordnung gemäß den EU-Verträgen bleiben hiervon unberührt.

Eine frühere Ausgabe der Fragen und Antworten zum vereinbarten Text der P2B-Verordnung wurde von den Dienststellen der Kommission am 14. Februar 2019 veröffentlicht.²

Die P2B-Verordnung können Sie [hier](#) einsehen.

Die Pressemitteilung mit Überblick finden Sie [hier](#).

Tabelle 1: Schlüsseldaten

| | |
|-------------------------------|---------------------------------|
| Veröffentlichung im Amtsblatt | ABl. L 186 vom 11.7.2019, S. 57 |
| Geltungsbeginn | 12.7.2020 |
| Überprüfung | 13.1.2022 |

Das Dokument enthält Informationen in Form detaillierter Fragen und Antworten, die für folgende Adressaten nützlich sein können: i) Anbieter von Online-Vermittlungsdiensten (manchmal auch als „Online-Plattformen“ bezeichnet) und Online-Suchmaschinen („Suchmaschinen“), die ihre Geschäftspraktiken gegebenenfalls an die P2B-Verordnung anpassen müssen; ii) gewerbliche Nutzer oder Nutzer mit Unternehmenswebsite (d. h. Unternehmen (einschließlich im Rahmen einer geschäftlichen oder beruflichen Tätigkeit handelnde Privatpersonen), die diese Online-Vermittlungsdienste nutzen und darauf angewiesen sind, dass sie für ihre Kunden über die Online-Suche sichtbar sind); iii) repräsentative Organisationen oder Verbände oder öffentliche Stellen, insbesondere im Hinblick auf ihr Recht, Anbieter von Online-Vermittlungsdiensten oder Suchmaschinen, die ihren Pflichten nicht nachkommen, vor den zuständigen nationalen Gerichten zu verklagen; und iv) die Behörden in den Mitgliedstaaten, die für die Durchsetzung der P2B-Verordnung zuständig sind.

Das Dokument ist in Verbindung mit den Artikeln und Erwägungsgründen der P2B-Verordnung³ zu lesen, die für die Bestimmung der Rechte und Pflichten aller betroffenen Parteien entscheidend sind.

¹ ABl. L 186 vom 11.7.2019, S. 57.

² https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/de/MEMO_19_1169

³ Die Artikel und Erwägungsgründe, auf die nachstehend Bezug genommen wird, beziehen sich auf die P2B-Verordnung, sofern nichts anderes angegeben ist.

Mit der P2B-Verordnung sollen, wie der Titel bereits sagt, Fairness und Transparenz gefördert werden. Genauer gesagt, soll damit ein faires, vorhersehbares, tragfähiges und vertrauenswürdiges Online-Geschäftsumfeld geschaffen werden, das es Unternehmen ermöglicht, grenzüberschreitend im Binnenmarkt tätig zu sein.⁴

Ein kurzer Rückblick: Warum führt die EU neue Vorschriften ein?

Online-Vermittlungsdienste decken eine große Bandbreite an Beziehungen zwischen Unternehmen und Verbrauchern ab, die online durch Betreiber mehrseitiger Dienste vermittelt werden.⁵ Dazu gehören Online-Marktplätze für den elektronischen Geschäftsverkehr, soziale Medien, Online-Anwendungen (Apps) und kollaborative Marktplätze, auf denen gewerbliche Nutzer aktiv sind.⁶

Sie nutzen Informations- und Kommunikationstechnologien, um Interaktionen (einschließlich Handelsgeschäfte) zwischen Nutzern (gewerblichen Nutzern und Verbrauchern) zu erleichtern, erheben und nutzen Daten zu diesen Interaktionen und profitieren von Netzeffekten, wodurch es für Nutzer interessant wird, auf den Online-Vermittlungsdiensten aktiv zu sein, die die meisten Nutzer haben.⁷

Online-Vermittlungsdienste können für den geschäftlichen Erfolg von gewerblichen Nutzern, die solche Dienste nutzen, um Verbraucher zu erreichen, von entscheidender Bedeutung sein.⁸ Sie bieten Zugang zu neuen Märkten und geschäftlichen Chancen und ermöglichen es so gewerblichen Nutzern, die Vorteile des Binnenmarktes zu nutzen.⁹

Auch Suchmaschinen sind für den geschäftlichen Erfolg aller Unternehmen, die Websites betreiben, von entscheidender Bedeutung.¹⁰ Suchmaschinen durchsuchen Websites ohne das Wissen oder die aktive Beteiligung der Unternehmen und indexieren oder taggen die Websites, um auf die Suchanfrage von Nutzern die relevantesten Ergebnisse liefern zu können. Der mit Abstand größte Teil des Internetverkehrs kleinerer unabhängiger Websites – einschließlich jener, die von Unternehmen betrieben werden, die auch Online-Vermittlungsdienste nutzen – geht auf Suchmaschinen zurück¹¹.

⁴ Erwägungsgrund 7.

⁵ Erwägungsgrund 10.

⁶ Erwägungsgrund 11.

⁷ Erwägungsgrund 2.

⁸ Erwägungsgrund 2.

⁹ Erwägungsgrund 1.

¹⁰ Erwägungsgrund 4.

¹¹ Arbeitsunterlage der Kommissionsdienststellen, Folgenabschätzung, Begleitunterlage zum Vorschlag für eine Verordnung des Europäischen Parlaments und des Rates zur Förderung von Fairness und Transparenz für gewerbliche Nutzer von Online-Vermittlungsdiensten, SWD(2018) 138 final, TEIL 1 von 2, Seite 7.

Das bedeutet, dass Online-Vermittlungsdienste und Suchmaschinen als Zugangstore dienen können, insbesondere da sie immer wichtiger werden und sich immer mehr Unternehmen auf sie verlassen, wenn es um den Marktzugang geht. Aufgrund dieser wichtigen Rolle bei der erfolgreichen Vernetzung von Unternehmen und Verbrauchern konnten Online-Vermittlungsdienste Ökosysteme schaffen, in denen sie die Regeln aufstellen und die sie in die Lage versetzen, sich in bestimmten Fällen äußerst wirtschaftsschädlich zu verhalten. Verschlimmert wird dieser Umstand noch dadurch, dass die Nutzer oft nicht über alternative Kanäle verfügen, um ihre Kunden zu erreichen. Diese problematischen Geschäftspraktiken (P2B-Praktiken) können Schaden anrichten, da sie nationale und grenzüberschreitende Verkäufe und Innovation letztendlich zum Nachteil von Verbrauchern behindern.¹²

Die EU hat das Machtungleichgewicht und das Potenzial von Online-Vermittlungsdiensten und Suchmaschinen zu einseitigem Verhalten untersucht und ist zu der Erkenntnis gelangt, dass sie sich weg von Zugangstoren hin zu Türstehern entwickeln.

Zeitgleich begannen sich die Mitgliedstaaten auf einzelstaatlicher Ebene mit den Problemen zu beschäftigen, die Unternehmen in ihren Geschäftsbeziehungen zu Online-Vermittlungsdiensten erfuhren. Angesichts des von Natur aus grenzüberschreitenden Charakters von Online-Vermittlungsdiensten und Suchmaschinen war es erforderlich, voneinander abweichende einzelstaatliche Ansätze und damit eine Fragmentierung des Binnenmarktes zu vermeiden. Aus diesem Grund hat die EU am 20. Juni 2019 die P2B-Verordnung erlassen. Gemäß Artikel 19 Absatz 2 gilt die P2B-Verordnung ab dem 12. Juli 2020. Das bedeutet, dass die Vorschriften der P2B-Verordnung ab diesem Tag einzuhalten sind.

Im Einklang mit ihrer Strategie für einen digitalen Binnenmarkt hat die Kommission die P2B-Verordnung als einen ersten Schritt zur Regelung der Online-Plattformwirtschaft vorgeschlagen. Die Kommission kann nach Artikel 18 auf der Grundlage ihrer Evaluierung der P2B-Verordnung und der Evaluierung ihrer Auswirkung auf die Online-Plattformwirtschaft im Bedarfsfall weitere Schritte vorschlagen.

Weiterführende Informationen

Weitere Informationen zur Notwendigkeit neuer Vorschriften sowie weitere Fakten und Zahlen finden Sie unter <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/business-business-trading-practices>.

1. WER FÄLLT UNTER DIE P2B-VERORDNUNG? WER SOLLTE SICH AN SIE HALTEN? DIE RICHTIGEN FRAGEN

Die P2B-Verordnung gilt für Anbieter von Online-Vermittlungsdiensten und Suchmaschinen (in der P2B-Verordnung werden die Begriffe „Online-Vermittlungsdienste“ und „Online-Suchmaschinen“ gemäß der Begriffsbestimmung in Artikel 2 Nummer 2 bzw. Absatz 5 der P2B-Verordnung verwendet). Nicht alle Vorschriften gelten aber sowohl für Online-Vermittlungsdienste als auch für Suchmaschinen. Außerdem fallen nur Suchmaschinen und Online-Vermittlungsdienste unter die Verordnung, wenn sie, vereinfacht gesagt, ihre Dienste innerhalb der EU erbringen (siehe Artikel 1 Absatz 2, siehe auch Abschnitt 1.3 unten). Darüber

¹² Erwägungsgrund 2.

hinaus gelten einige Vorschriften für Online-Vermittlungsdienste nur für größere Online-Vermittlungsdienste.

Welche Vorschriften Sie beachten müssen, hängt davon ab:

- ob es sich bei dem Dienst, den Sie anbieten, um eine Suchmaschine oder einen Online-Vermittlungsdienst handelt,
- ob in der EU niedergelassene gewerbliche Nutzer in Ihrem Online-Vermittlungsdienst aktiv sind oder in der EU niedergelassene Nutzer mit Unternehmenswebsite über Ihre Suchmaschine gefunden werden können,
- ob sich in der EU aufhaltende Verbraucher über Ihren Online-Vermittlungsdienst oder Ihre Suchmaschine erreicht werden oder diese nutzen können, und
- welche Größe Ihr Online-Vermittlungsdienst hat, d. h. ob Sie ein kleines Unternehmen¹³ sind oder nicht (dies ist nur für einige Vorschriften für Online-Vermittlungsdienste relevant).

Als Anbieter von Online-Vermittlungsdiensten, der grundsätzlich in den Anwendungsbereich der P2B-Verordnung fällt, müssen Sie alle Vorschriften der P2B-Verordnung einhalten. Sofern Sie ein kleines Unternehmen sind, sind Sie von der Verpflichtung zur Einrichtung eines Beschwerdemanagementsystems und zur Angabe von Mediatoren in Ihren allgemeinen Geschäftsbedingungen befreit (siehe Abschnitt 1.4 unten).

Als Anbieter einer Suchmaschine gelten für Sie nur die Vorschriften zur Transparenz beim Ranking (Artikel 5) und die Vorschriften zu einer differenzierten Behandlung (Artikel 7).

1.1. Ist mein Unternehmen ein Anbieter eines Online-Vermittlungsdienstes?

Sie sind ein Anbieter von Online-Vermittlungsdiensten nach der P2B-Verordnung, wenn Sie eine natürliche oder juristische Person sind, die „Online-Vermittlungsdienste“ bereitstellt oder zur Bereitstellung anbietet (Artikel 2 Nummer 3).¹⁴ Ihre Dienste gelten als „Online-Vermittlungsdienste“, wenn sie alle nachstehenden Anforderungen erfüllen (siehe Artikel 2 Nummer 2):

- (1) Es handelt sich um Dienste der Informationsgesellschaft im Sinne des Artikels 1 Absatz 1 Buchstabe b der Richtlinie (EU) 2015/1535,¹⁵

¹³ Nach der Empfehlung der Kommission vom 6. Mai 2003 betreffend die Definition der Kleinstunternehmen sowie der kleinen und mittleren Unternehmen, K(2003) 1422, gelten Plattformen als kleine Unternehmen, wenn sie weniger als 50 Personen beschäftigen und ihr Jahresumsatz bzw. ihre Jahresbilanz 10 Mio. EUR nicht übersteigt, und als mittlere Unternehmen, wenn sie weniger als 250 Personen beschäftigen und ihr Jahresumsatz 50 Mio. EUR oder ihre Jahresbilanz 43 Mio. EUR nicht übersteigt.

¹⁴ Gewerbliche Nutzer sind alle im Rahmen einer geschäftlichen oder beruflichen Tätigkeit handelnden Privatpersonen oder alle juristischen Personen, die über Online-Vermittlungsdienste Verbrauchern Waren oder Dienstleistungen anbieten (Artikel 2 Nummer 1) (siehe Abschnitt 6).

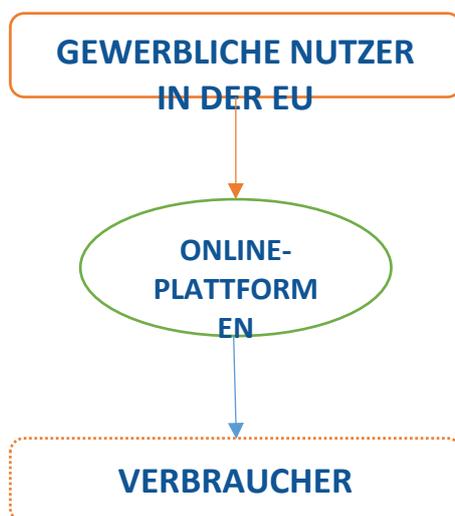
¹⁵ Ein Dienst der Informationsgesellschaft ist eine Dienstleistung der Informationsgesellschaft, d. h. jede in der Regel gegen Entgelt elektronisch im Fernabsatz und auf individuellen Abruf eines Empfängers erbrachte Dienstleistung.

Im Sinne dieser Definition bezeichnet der Ausdruck:

- i) „im Fernabsatz erbrachte Dienstleistung“ eine Dienstleistung, die ohne gleichzeitige physische Anwesenheit der Vertragsparteien erbracht wird;
- ii) „elektronisch erbrachte Dienstleistung“ eine Dienstleistung, die mittels Geräten für die elektronische Verarbeitung (einschließlich digitaler Kompression) und Speicherung von Daten am Ausgangspunkt

- (2) Sie ermöglichen es gewerblichen Nutzern, Verbrauchern Waren oder Dienstleistungen anzubieten,
- (3) indem sie die Einleitung direkter Transaktionen zwischen diesen gewerblichen Nutzern und Verbrauchern vermitteln, unabhängig davon, wo diese Transaktionen letztlich abgeschlossen werden.
- (4) Sie werden gewerblichen Nutzern auf der Grundlage eines Vertragsverhältnisses zwischen dem Anbieter dieser Dienste und den gewerblichen Nutzern bereitgestellt.¹⁶

Die P2B-Verordnung zielt insbesondere auf Online-Vermittlungsdienste ab, die gewerblichen Nutzern Dienste anbieten, mit denen diese Verbraucher erreichen können.



Wichtige Elemente dieser Begriffsbestimmung können weiter erläutert werden:

- Der Begriff „*Verbraucher*“ wird in Artikel 2 Nummer 4 der P2B-Verordnung definiert als jede natürliche Person, die zu Zwecken handelt, die außerhalb der gewerblichen, geschäftlichen, handwerklichen oder beruflichen Tätigkeit dieser Person liegen.
- „*Unabhängig davon, wo diese Transaktionen abgeschlossen werden*“ verweist darauf, dass es keine Rolle spielt, ob die direkten Transaktionen zwischen den gewerblichen Nutzern und Verbrauchern, die durch die Online-Vermittlungsdienste vermittelt werden sollen, online (entweder direkt im Online-Vermittlungsdienst oder auf dem Online-Portal des gewerblichen Nutzers) oder offline abgeschlossen werden. Es spielt nicht einmal eine Rolle, *ob* die direkten Transaktionen überhaupt abgeschlossen werden. Wichtig ist hingegen das *Ziel* der Dienstleistungen des Online-Vermittlungsdienstes, die Einleitung einer direkten Transaktion zu vermitteln.

gesendet und am Endpunkt empfangen wird und die vollständig über Draht, über Funk, auf optischem oder anderem elektromagnetischem Wege gesendet, weitergeleitet und empfangen wird;

- iii) „auf individuellen Abruf eines Empfängers erbrachte Dienstleistung“ eine Dienstleistung die durch die Übertragung von Daten auf individuelle Anforderung erbracht wird.

¹⁶ Erwägungsgrund 10.

- Es muss ein *Vertragsverhältnis* zwischen (1) der Online-Plattform, die die Online-Vermittlungsdienste anbietet, und (2) dem Unternehmen bestehen, dass diese Dienste nutzt, um Verbrauchern Waren oder Dienstleistungen anzubieten. Dieses Vertragsverhältnis ist daher von den „direkten Transaktionen“ zwischen dem Unternehmen und dem Verbraucher, die im vorangehenden Aufzählungspunkt erläutert werden, zu unterscheiden. Ein solches Vertragsverhältnis besteht, wenn die beiden betroffenen Parteien in eindeutiger Weise ihre Absicht bekunden, gebunden zu sein, ohne dass hierfür eine ausdrückliche schriftliche Vereinbarung erforderlich ist.¹⁷

Beispiele für Online-Vermittlungsdienste, die unter die P2B-Verordnung fallen

Die P2B-Verordnung deckt unterschiedliche Arten von Online-Vermittlungsdiensten ab.

Die bekanntesten Beispiele sind Online-Marktplätze für den elektronischen Geschäftsverkehr, darunter auch kollaborative Marktplätze (sofern auf ihnen auch Unternehmen aktiv sind), wie Websites für die kurzzeitige Vermietung von Unterkünften, deren Gastgeber auch beruflich handeln können (z. B. Hotels), App-Stores und soziale Medien für geschäftliche Zwecke.¹⁸

Beispiele für Online-Vermittlungsdienste, die nicht unter die P2B-Verordnung fallen?

Die P2B-Verordnung gilt grundsätzlich nicht für¹⁹:

- Peer-to-Peer-Online-Vermittlungsdienste ohne Beteiligung gewerblicher Nutzer, reine Business-to-Business-Online-Vermittlungsdienste, die nicht Verbrauchern angeboten werden, Online-Werbeplatzierungsinstrumente und Online-Werbebörsen, die nicht bereitgestellt werden, um die Anbahnung direkter Transaktionen zu vermitteln, und bei denen kein Vertragsverhältnis mit Verbrauchern besteht. Aus demselben Grund fallen Softwaredienste für die Suchmaschinenoptimierung sowie Dienste im Zusammenhang mit Werbeblocker-Software nicht unter die P2B-Verordnung.
- technische Funktionen und Schnittstellen, die lediglich Hardware und Anwendungen miteinander verbinden, da sie in der Regel die Voraussetzungen für Online-Vermittlungsdienste nicht erfüllen. Solche Funktionen bzw. Schnittstellen können jedoch mit bestimmten Online-Vermittlungsdiensten direkt verbunden sein oder als Ergänzung dienen; in diesem Fall sollten die entsprechenden Anbieter von Online-Vermittlungsdiensten Transparenzanforderungen mit Blick auf eine differenzierte Behandlung auf der Grundlage dieser Funktionen und Schnittstellen unterliegen.
- Online-Zahlungsdienste, da diese die geltenden Anforderungen nicht selbst erfüllen, sondern eher ein mit der Transaktion der Bereitstellung von Waren und Dienstleistungen für die betreffenden Verbraucher inhärent verbundener Dienst sind.

¹⁷ Erwägungsgrund 10.

¹⁸ Erwägungsgrund 11.

¹⁹ Erwägungsgrund 11.

1.2. Ist mein Unternehmen ein Anbieter einer Suchmaschine?

Sie sind Anbieter einer Suchmaschine im Sinne der P2B-Verordnung, wenn alle in der Begriffsbestimmung dieses Begriffs (Artikel 2 Nummer 5) aufgeführten Kriterien auf Sie zutreffen. Das heißt, Sie sind:

- (1) ein digitaler Dienst
- (2) der es Nutzern ermöglicht, Anfragen einzugeben
- (3) um prinzipiell auf allen Websites oder auf allen Websites in einer bestimmten Sprache eine Suche vorzunehmen
- (4) zu einem beliebigen Thema
- (5) in Form eines Stichworts, einer Spracheingabe, einer Wortgruppe oder einer anderen Eingabe
- (6) und Ergebnisse in einem beliebigen Format angezeigt zu bekommen, über die sie Informationen im Zusammenhang mit dem angeforderten Inhalt finden können.

Im Gegensatz zu Online-Vermittlungsdiensten, die in einem Vertragsverhältnis zu ihren gewerblichen Nutzern stehen, haben Suchmaschinen nicht zwingend ein Vertragsverhältnis mit ihren Nutzern mit Unternehmenswebsite.²⁰

1.3. Geografischer Anwendungsbereich: Prüfung in 2 Schritten

Das Internet ermöglicht es Online-Vermittlungsdiensten und Suchmaschinen, von überall in der Welt global zu agieren.

Gemäß Artikel 1 Absatz 2 gilt die P2B-Verordnung, wenn:

- (1) Online-Vermittlungsdienste und Suchmaschinen, unabhängig vom Niederlassungsort oder Sitz der Anbieter dieser Dienste und unabhängig vom ansonsten anzuwendenden Recht, die gewerblichen Nutzern und Nutzern mit Unternehmenswebsite bereitgestellt bzw. zur Bereitstellung angeboten werden, die ihre Niederlassung oder ihren Wohnsitz in der Europäischen Union haben

UND

- (2) diese gewerblichen Nutzer oder Nutzer mit Unternehmenswebseite über diese Online-Vermittlungsdienste oder Suchmaschinen Waren oder Dienstleistungen in der Europäischen Union befindlichen Verbrauchern anbieten.

Die zwei vorstehend genannten Kriterien sind kumulativ, d. h. beide Kriterien müssen erfüllt sein, damit die P2B-Verordnung zur Anwendung kommt.

In Bezug auf Kriterium 2 muss geprüft werden, ob der gewerbliche Nutzer oder der Nutzer mit Unternehmenswebsite seine Tätigkeiten auf Verbraucher in der EU ausrichtet.²¹ Dieser Begriff sollte entsprechend der einschlägigen Rechtsprechung des Gerichtshofs der Europäischen Union ausgelegt werden.²² Es ist also eine Einzelfallprüfung erforderlich im Hinblick auf solche Aspekte,

²⁰ Suchmaschinen durchsuchen Websites ohne das Wissen oder die aktive Beteiligung der Unternehmen, die die Websites besitzen oder betreiben, und indexieren oder taggen diese. Siehe *Fußnote 11*.

²¹ Erwägungsgrund 9.

²² Die einschlägige Rechtsprechung des Gerichtshofs der Europäischen Union bezieht sich auf Artikel 17 Absatz 1 Buchstabe c der Verordnung (EU) Nr. 1215/2012 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 12. Dezember 2012 über die gerichtliche Zuständigkeit und die Anerkennung und Vollstreckung von Entscheidungen in Zivil- und Handelssachen (ABl. L 351 vom 20.12.2012, S. 1) und auf Artikel 6

wie verwendete Domännennamen oder Kunden aus unterschiedlichen Mitgliedstaaten (z. B. nachgewiesen durch Bewertungen von Kunden aus unterschiedlichen Mitgliedstaaten). Außerdem müssen sich die Verbraucher, wenn sie den Online-Vermittlungsdienst oder die Suchmaschine nutzen, nur in der EU aufhalten. Sie müssen nicht die Staatsangehörigkeit eines Mitgliedstaats besitzen oder ihren Wohnsitz in der EU haben.

Der Niederlassungsort oder Sitz des Anbieters von Online-Vermittlungsdiensten oder einer Suchmaschine ist unerheblich.²³ Die P2B-Verordnung gilt daher für Online-Vermittlungsdienste und Suchmaschinen sowohl innerhalb als auch außerhalb der EU (d. h. auch für nicht in der EU niedergelassene Anbieter), sofern die von den Online-Vermittlungsdiensten und Suchmaschinen erbrachten Dienste nach den vorstehenden zwei Kriterien innerhalb der EU erbracht werden.

1.4. Zählt mein Unternehmen zu den kleinen Unternehmen? Warum ist die Größe wichtig?

Die P2B-Verordnung gilt auch für Sie, wenn Sie einen Online-Vermittlungsdienst erbringen und ein kleines Unternehmen oder ein Kleinunternehmen gemäß der EU-Definition für kleinere Unternehmen sind (d. h. Ihr Unternehmen beschäftigt weniger als 50 Personen und sein Umsatz übersteigt nicht 10 Mio. Euro). **ABER:** Sie müssen kein internes Beschwerdemanagementsystem einrichten (Artikel 11 Absatz 5) und in Ihren allgemeinen Geschäftsbedingungen keine Mediatoren angeben (Artikel 17 Absatz 7). Es steht Ihnen natürlich frei, ein solches System freiwillig einzurichten.²⁴

Wenn Sie eine Suchmaschine haben, spielt die Größe keine Rolle. Alle Suchmaschinen unterliegen denselben Vorschriften zur Transparenz beim Ranking (Artikel 5) und zur differenzierten Behandlung (Artikel 7).

1.5. Ich habe den P2B-Vertrag verhandelt. Gilt die P2B-Verordnung dennoch für mein Unternehmen?

Die Anbieter von Online-Vermittlungsdiensten neigen dazu, vorformulierte allgemeine Geschäftsbedingungen zu verwenden, und, um gewerbliche Nutzer wirksam zu schützen²⁵, findet die P2B-Verordnung dann Anwendung, wenn die allgemeinen Geschäftsbedingungen einseitig festgelegt werden²⁶.

Absatz 1 Buchstabe b der Verordnung (EG) Nr. 593/2008 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 17. Juni 2008 über das auf vertragliche Schuldverhältnisse anzuwendende Recht (Rom I) (ABl. L 177 vom 4.7.2008, S. 6). Siehe insbesondere das Urteil vom 7. Dezember 2010, Pammer (C-585/08) und Hotel Alpenhof (C-144/09), EU:C:2010:740, Rn. 83.

²³ Artikel 1 Absatz 2.

²⁴ Erwägungsgründe 38 und 41.

²⁵ Erwägungsgrund 14. In von ECORYS durchgeführten Interviews gaben 60 % der Befragten (darunter 44 % Vielnutzer und 63 % gelegentliche Nutzer) an, dass die Unmöglichkeit, allgemeine Geschäftsbedingungen zu verhandeln oder zu ändern, ein wesentlicher Aspekt seien, die allgemeinen Geschäftsbedingungen als unlauter zu empfinden ([Study on contractual relationships between online platforms and their professional users FWC JUST/2015/PR/01/0003/Lot1-02 Final Report April 23rd, 2018](#)).

²⁶ Artikel 2 Nummer 10.

Ob die allgemeinen Geschäftsbedingungen einseitig festgelegt wurden, ist auf der Grundlage einer Gesamtbewertung im Einzelfall zu beurteilen. Für diese Bewertung sind Faktoren wie:

- die relative Größe der betroffenen Parteien,
- die Tatsache, dass Verhandlungen stattgefunden haben,
- die Tatsache, dass bestimmte Bestimmungen in diesen allgemeinen Geschäftsbedingungen möglicherweise Gegenstand entsprechender Verhandlungen waren und von den Parteien gemeinsam festgelegt wurden,

für sich genommen nicht entscheidend.²⁷

2. Mein Unternehmen bietet Online-Vermittlungsdienste an, die unter die P2B-Verordnung fallen. Was gilt es zu beachten?

2.1. Welche Änderungen sollte ich an den allgemeinen Geschäftsbedingungen vornehmen?

Erstens müssen die allgemeinen Geschäftsbedingungen gemäß Artikel 3 Absatz 1 Buchstabe a klar und verständlich formuliert sein.

Allgemeine Geschäftsbedingungen sollten so formuliert sein, dass sie gewerblichen Nutzern einen angemessenen Grad an Vorhersehbarkeit bezüglich der wichtigsten Aspekte ihrer Beziehung zum Online-Vermittlungsdienst vermitteln. Das hilft gewerblichen Nutzern, die gewerblichen Bedingungen für die Nutzung, Beendigung und Aussetzung des Online-Vermittlungsdienstes zu verstehen. Das heißt, dass die allgemeinen Geschäftsbestimmungen nicht unbestimmt, ungenau oder irreführend abgefasst sein dürfen und keine Angaben zu wichtigen gewerblichen Fragen fehlen dürfen.²⁸ Es darf nicht vergessen werden, dass viele gewerbliche Nutzer von Online-Vermittlungsdiensten Kleinstunternehmen und kleinere Unternehmen sind, deren Rechtsverständnis und juristische Kompetenz begrenzt sind.²⁹

Gemäß Artikel 3 Absatz 3 sind allgemeine Geschäftsbedingungen oder darin enthaltene Einzelbestimmungen, die den Anforderungen von Artikel 3 Absatz 1 nicht genügen, nichtig. Das heißt, dass diese Einzelbestimmungen bezüglich aller Parteien und nicht nur eines einzelnen gewerblichen Nutzers ex tunc (rückwirkend) so behandelt werden, als hätten sie nie bestanden.³⁰

Nur nicht klar und verständlich formulierte Einzelbestimmungen sind nichtig. Alle übrigen Bestimmungen sollten weiterhin wirksam und durchsetzbar sein, sofern sie getrennt von den nicht den Vorgaben entsprechenden Bestimmungen betrachtet werden können.³¹

²⁷ Erwägungsgrund 14.

²⁸ Erwägungsgrund 15.

²⁹ Die P2B-Verordnung richtet sich nach Erwägungsgrund 2 an Anbieter, die häufig eine größere Verhandlungsmacht haben, die es ihnen gestattet, sich einseitig in einer möglicherweise unlauteren Weise zu verhalten, die den berechtigten Interessen der gewerblichen Nutzer schaden kann.

³⁰ Erwägungsgrund 20.

³¹ Erwägungsgrund 20.

Zweitens müssen die allgemeinen Geschäftsbedingungen zwingend bestimmte Informationen enthalten, insbesondere:

- (1) eine Beschreibung der Gründe, bei deren Vorliegen der Online-Vermittlungsdienst entscheiden kann, die Nutzung seiner Dienste durch gewerbliche Nutzer auszusetzen oder zu beenden oder sie in irgendeiner anderen Art einzuschränken (Artikel 3 Absatz 2 Buchstabe c). Siehe Abschnitt 2.8 unten
- (2) Informationen über zusätzliche Vertriebskanäle oder etwaige Partnerprogramme (wie andere Websites, Apps oder andere Online-Vermittlungsdienste), über die der Anbieter von Online-Vermittlungsdiensten die von einem gewerblichen Nutzer Verbrauchern über den Online-Vermittlungsdienst angebotenen Waren und Dienstleistungen vermarktet (Artikel 3 Absatz 1 Buchstabe d). Siehe Abschnitt 2.9 unten
- (3) allgemeine Informationen zu den etwaigen Auswirkungen der allgemeinen Geschäftsbedingungen auf die Inhaberschaft und die Kontrolle von Rechten des geistigen Eigentums gewerblicher Nutzer (Artikel 3 Absatz 1 Buchstabe e). Siehe Abschnitt 2.10 unten
- (4) eine Beschreibung der das Ranking bestimmenden Hauptparameter und die Gründe für die relative Gewichtung dieser Hauptparameter gegenüber anderen Parametern (Artikel 5 Absatz 1). Siehe Abschnitt 2.11 unten
- (5) eine Beschreibung der Möglichkeit, sofern sie besteht, dass die gewerblichen Nutzer das Ranking beeinflussen können, indem sie dem Anbieter direkt oder indirekt ein Entgelt entrichten, sowie der Auswirkungen dieser Entgelte auf das Ranking (Artikel 5 Absatz 3). Siehe Abschnitt 2.11 unten
- (6) eine Beschreibung, welche zusätzlichen Waren und Dienstleistungen („Nebenwaren und -dienstleistungen“), einschließlich Finanzprodukten³², Anbieter von Online-Vermittlungsdiensten den Verbrauchern neben dem Hauptangebot eines gewerblichen Nutzers anbieten, ungeachtet ob diese durch den Anbieter von Online-Vermittlungsdiensten selbst oder durch Dritte angeboten werden (Artikel 6). Siehe Abschnitt 2.13 unten
- (7) eine Angabe dazu, ob und unter welchen Bedingungen der gewerbliche Nutzer ebenfalls berechtigt ist, seine eigenen Nebenwaren und -dienstleistungen über die Online-Vermittlungsdienste anzubieten (Artikel 6). Siehe Abschnitt 2.13 unten
- (8) Informationen darüber, wie Online-Vermittlungsdienste von ihnen selbst oder von gewerblichen Nutzern, die von diesem Anbieter kontrolliert werden, angebotene Waren oder Dienstleistungen im Vergleich zu von dritten gewerblichen Nutzern angebotenen Waren oder Dienstleistungen behandeln und positionieren (Artikel 7 Absatz 1). Siehe Abschnitt 2.14 unten
- (9) Informationen darüber, wie und zu welchen Bedingungen ein gewerblicher Nutzer seine Vertragsbeziehung mit dem Online-Vermittlungsdienst beenden kann (Artikel 8 Buchstabe b). Siehe Abschnitt 2.15 unten

³² Erwägungsgrund 29.

- (10) eine Beschreibung des vorhandenen oder nicht vorhandenen Zugangs zu den von dem gewerblichen Nutzer bereitgestellten oder generierten Informationen, den der Online-Vermittlungsdienst nach Beendigung der Vertragsbeziehung behält (Artikel 8 Absatz c).
Siehe Abschnitt 2.16 unten
- (11) eine Beschreibung der Datenzugangspolitik, das heißt eine Beschreibung des technischen und vertraglichen Zugangs oder das Fehlen eines solchen Zugangs für gewerbliche Nutzer zu personenbezogenen oder sonstigen Daten oder beidem, die gewerbliche Nutzer oder Verbraucher für die Nutzung der betreffenden Online-Vermittlungsdienste zur Verfügung stellen oder die im Zuge der Bereitstellung dieser Dienste generiert werden, einschließlich der Angabe, ob gewerbliche Nutzer Zugang zu diesen Daten haben und ob Daten Dritten zur Verfügung gestellt werden (d. h. Daten, die gewerbliche Nutzer oder Verbraucher bei der Nutzung der Online-Vermittlungsdienste generieren) (Artikel 9 Absatz 1). Siehe Abschnitt 2.17 unten
- (12) für den Fall, dass ein Anbieter gewerbliche Nutzer in ihrer Möglichkeit einschränkt, andere Bedingungen auf anderem Wege anzubieten, eine Beschreibung der Gründe für diese Einschränkung. Dies ist zum Beispiel der Fall, wenn der Anbieter gewerbliche Nutzer davon ausschließt, ihre Waren und Dienstleistungen auf ihrer eigenen Website oder über andere Online-Vermittlungsdienste zu besseren Bedingungen oder niedrigeren Preisen anzubieten (sogenannte Meistbegünstigungsklausel) (Artikel 10). Siehe Abschnitt 2.18 unten
- (13) Informationen darüber, wie gewerbliche Nutzer das interne Beschwerdemanagementsystem nutzen können und wie dieses System funktioniert (Artikel 11). Siehe Abschnitt **Fehler! Verweisquelle konnte nicht gefunden werden**. Kleine Unternehmen im Sinne des Anhangs zur Empfehlung 2003/361/EG der Kommission sind nicht verpflichtet, ein solches System bereitzustellen
- (14) die Namen von zwei oder mehr Mediatoren, mit denen der Online-Vermittlungsdienst und gewerbliche Nutzer zusammenarbeiten können, um eine außergerichtliche Beilegung etwaiger Streitigkeiten zu erzielen (Artikel 12 Absatz 1). Siehe Abschnitt 2.20 unten Diese Verpflichtung gilt nicht für kleine Unternehmen im Sinne des Anhangs zur Empfehlung 2003/361/EG der Kommission

2.2. Ich möchte meine allgemeinen Geschäftsbedingungen ändern. Was sollte ich tun?

Planen Anbieter von Online-Vermittlungsdiensten eine Änderung an ihren allgemeinen Geschäftsbedingungen, müssen sie ihre gewerblichen Nutzer gemäß Artikel 3 Absatz 2 mindestens 15 Tage vor der Umsetzung der Änderungen über diese unterrichten. Die Verordnung sieht Ausnahmen zu dieser Regelung vor (siehe Abschnitt 2.5). Dadurch werden gewerbliche Nutzer in die Lage versetzt, sich besser auf Änderungen einzustellen.³³

³³ Probleme im Zusammenhang mit allgemeinen Geschäftsbedingungen haben bei gewerblichen Nutzern zu Umsatzverlusten zwischen 20 % und 95 % ihres Gesamteinkommens geführt (Informationsblatt) <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/online-platforms-new-rules-increase-transparency-and->

Bei den 15 Tagen handelt es sich um die Mindestfrist. Je nach Komplexität und Auswirkung der Änderung und der Notwendigkeit für gewerbliche Nutzer, komplexe Anpassungen vorzunehmen, sollten verhältnismäßige längere Fristen eingeräumt werden.³⁴ Unvermittelte Änderungen bestehender allgemeiner Geschäftsbedingungen können die Geschäftstätigkeit des gewerblichen Nutzers erheblich beeinträchtigen.³⁵

Fälle, in denen längere Mitteilungsfristen erforderlich sein können:

- *wenn bestimmte Funktionen des Online-Vermittlungsdienstes, die für gewerbliche Nutzer relevant sind, gänzlich entfernt oder hinzugefügt werden,³⁶*
- *wenn die gewerblichen Nutzer unter Umständen ihre Waren anpassen und Dienstleistungen neu programmieren müssen, um durch die Online-Vermittlungsdienste tätig sein zu können.³⁷*

Anbieter von Online-Vermittlungsdiensten müssen gewerbliche Nutzer über die Änderungen auf einem dauerhaften Datenträger informieren (Artikel 3 Absatz 2). Gemäß Artikel 2 Nummer 13 fällt darunter jedes Medium, das es gewerblichen Nutzern ermöglicht, diese Mitteilungen für zukünftige Einsichtnahmen in den unveränderten Originalinhalt aufzubewahren (z. B. E-Mail).

Die allgemeinen Geschäftsbedingungen müssen Informationen zu den in den Abschnitten 2.8 bis 2.20 aufgeführten Punkten enthalten. Alle geplanten Änderungen an diesen müssen den gewerblichen Nutzern daher mindestens 15 Tage vor ihrer Umsetzung mitgeteilt werden, mit Ausnahme der in der P2B-Verordnung vorgesehenen Ausnahmefälle (siehe Abschnitt 2.5).

2.3. Können allgemeine Geschäftsbedingungen rückwirkend geändert werden?

Gemäß Artikel 8 Buchstabe a dürfen Anbieter von Online-Vermittlungsdiensten keine Änderung an den allgemeinen Geschäftsbedingungen mit rückwirkender Wirkung auferlegen. Die einzige Ausnahme hiervon ist, wenn diese Änderungen in Erfüllung einer gesetzlichen oder behördlich angeordneten Verpflichtung erfolgen oder die rückwirkenden Änderungen für die gewerblichen Nutzer von Vorteil sind.

Auf diese Weise werden die berechtigten Interessen der gewerblichen Nutzer geschützt, und es wird ihnen ermöglicht, in einem vorhersehbaren und fairen Umfeld online tätig zu sein.³⁸

[fairness](#)). Laut Erwägungsgrund 18 gibt die Frist den gewerblichen Nutzern Zeit, die durch die Änderung erforderlich gewordenen technischen oder geschäftlichen Anpassungen vorzunehmen.

³⁴ Erwägungsgrund 18.

³⁵ Erwägungsgrund 20.

³⁶ Erwägungsgrund 19.

³⁷ Erwägungsgrund 19.

³⁸ Erwägungsgrund 32.

2.4. Was passiert, wenn ich eine Änderung an den allgemeinen Geschäftsbedingungen nicht mitteile?

Laut Artikel 3 Absatz 3 sind Änderungen an allgemeinen Geschäftsbedingungen, die nicht mindestens 15 Tage im Voraus mitgeteilt werden, nichtig. Das bedeutet, dass sie bezüglich aller Parteien und nicht nur einzelner gewerblicher Nutzer ex tunc (rückwirkend) so behandelt werden, als hätten sie nie bestanden.³⁹ Das schafft für beide Seiten Rechtssicherheit.⁴⁰

2.5. Gibt es Situationen, in denen ich bei Änderungen an den allgemeinen Geschäftsbedingungen keine Mitteilungsfrist beachten muss?

Nach Artikel 3 Absatz 4 gilt die Mitteilungsfrist für Änderungen an den allgemeinen Geschäftsbedingungen nicht, wenn ein Online-Vermittlungsdienst:

- aufgrund gesetzlicher oder behördlich angeordneter Verpflichtungen umgehend Änderungen der allgemeinen Geschäftsbedingungen vornehmen muss, oder
- seine allgemeinen Geschäftsbedingungen ausnahmsweise umgehend zur Abwehr einer unvorhergesehenen und unmittelbar drohenden Gefahr ändern muss, um den Online-Vermittlungsdienst, Verbraucher oder gewerblichen Nutzer vor Betrug, Schadsoftware, Spam, Verletzungen des Datenschutzes oder anderen Cybersicherheitsrisiken zu schützen.

Dies dient dem Schutz der gewerblichen Nutzer und schafft Rechtssicherheit sowohl für die gewerblichen Nutzer als auch für die Online-Vermittlungsdienste. Unvermittelte Änderungen können die Geschäftstätigkeit des gewerblichen Nutzers erheblich beeinträchtigen.⁴¹ Daher beschränken sich die Ausnahmen von der Mitteilungsfrist auf die vorstehend aufgeführten besonderen Umstände.

Außerdem sollten vorgeschlagene redaktionelle Veränderungen insoweit nicht unter den Begriff „Änderung“ fallen, als sie den Inhalt oder die Bedeutung der allgemeinen Geschäftsbedingungen nicht ändern.⁴²

2.6. Kann ein gewerblicher Nutzer auf die Mitteilungsfrist verzichten?

Ja. Nach Artikel 3 Absatz 2 gilt die Mitteilungspflicht nicht, wenn ein gewerblicher Nutzer eindeutig auf sie verzichtet.⁴³ Der Verzicht muss entweder durch eine schriftliche Erklärung oder eine eindeutige bestätigende Handlung erfolgen.

Ein gewerblicher Nutzer kann durch seine Handlung auf die Mitteilungspflicht verzichten. So ist das Einstellen neuer Waren oder Dienstleistungen, einschließlich Softwareanwendungen, in den Online-Vermittlungsdienst innerhalb der Frist von 15 Tagen als Verzicht auf die Mitteilungspflicht zu betrachten.⁴⁴

³⁹ Erwägungsgrund 20.

⁴⁰ Erwägungsgrund 20.

⁴¹ Erwägungsgrund 20.

⁴² Erwägungsgrund 18.

⁴³ Erwägungsgrund 18.

⁴⁴ Erwägungsgrund 19.

Wenn sich jedoch die angemessene und verhältnismäßige Frist auf mehr als 15 Tage beläuft, da der gewerbliche Nutzer wegen der Änderungen der allgemeinen Geschäftsbedingungen erhebliche technische oder geschäftliche Anpassungen an seinen Waren oder Dienstleistungen vornehmen muss, sollte nicht automatisch davon ausgegangen werden, dass auf die Frist verzichtet wird, wenn der gewerbliche Nutzer neue oder aktualisierte Waren und Dienstleistungen einstellt. Denn bei Änderungen an den allgemeinen Geschäftsbedingungen, die einem gewerblichen Nutzer mehr Zeit zur Anpassung einräumen, ist implizit davon auszugehen, dass die gewerblichen Nutzer erhebliche technische Anpassungen vornehmen müssen.⁴⁵

Stimmt ein gewerblicher Nutzer den Änderungen nicht zu, hat er das Recht, den Vertrag mit dem Online-Vermittlungsdienst vor Ablauf der Frist zu kündigen. Eine entsprechende Kündigung entfaltet innerhalb von 15 Tagen nach Eingang der Mitteilung Wirkung, sofern für den Vertrag (z. B. aufgrund des nationalen Zivilrechts) keine kürzere Frist gilt.

2.7. Welche sonstigen Pflichten habe ich hinsichtlich der allgemeinen Geschäftsbedingungen?

Nach Artikel 3 Absatz 1 Buchstabe b müssen gewerbliche Nutzer die allgemeinen Geschäftsbedingungen leicht finden können. Die Anbieter von Online-Vermittlungsdiensten müssen sicherstellen, dass gewerbliche Nutzer stets Zugang zu den allgemeinen Geschäftsbedingungen haben, damit sie die für sie geltenden Regeln kennen können. Die allgemeinen Geschäftsbedingungen sollten nach Artikel 3 Absatz 1 Buchstabe b auch eventuell künftigen gewerblichen Nutzern von Online-Vermittlungsdiensten bereits vor dem Beginn einer Geschäftsbeziehung verfügbar gemacht werden.

2.8. Welche Erläuterungen sind im Hinblick auf die Einschränkung, die Aussetzung oder die Beendigung des Kontos eines gewerblichen Nutzers erforderlich (Artikel 3 Absatz 1 Buchstabe c und Artikel 4)?

Nach Artikel 3 Absatz 1 Buchstabe c (in Verbindung mit Artikel 4) müssen die Anbieter von Online-Vermittlungsdiensten in ihren allgemeinen Geschäftsbedingungen die Gründe erläutern, bei deren Vorliegen entschieden werden kann, die Nutzung ihrer Online-Vermittlungsdienste durch gewerbliche Nutzer auszusetzen oder zu beenden oder sie in irgendeiner anderen Art einzuschränken.

Da die Gründe in die allgemeinen Geschäftsbedingungen aufzunehmen sind, müssen sie außerdem gemäß Artikel 3 Absatz 1 Buchstabe a klar und verständlich formuliert sein. Die Erläuterung sollte gewerblichen Nutzern verständlich machen, in welchen Fällen der Anbieter von Online-Vermittlungsdiensten entscheiden kann, die Bereitstellung seiner Dienste für einen gewerblichen Nutzer einzuschränken, auszusetzen oder zu beenden.

2.9. Welche Erläuterungen sind im Hinblick auf zusätzliche Vertriebskanäle oder Partnerprogramme erforderlich, die ich zur Vermarktung der

⁴⁵ Erwägungsgrund 19.

Waren und Dienstleistungen von gewerblichen Nutzern verwenden (Artikel 3 Absatz 1 Buchstabe d)?

Die Anbieter von Online-Vermittlungsdiensten müssen in ihren allgemeinen Geschäftsbedingungen die zusätzlichen Vertriebskanäle oder Partnerprogramme (wie andere Websites oder Apps) erläutern, die sie zur Vermarktung der von einem gewerblichen Nutzer auf ihrem Online-Vermittlungsdienst für Verbraucher angebotenen Waren und Dienstleistungen nutzen.

Da die Erläuterung in die allgemeinen Geschäftsbedingungen aufzunehmen ist, sollte sie gemäß Artikel 3 Absatz 1 Buchstabe a klar und verständlich formuliert sein. Anhand der Erläuterung sollten Unternehmen verstehen können, wo und an wen ihre Waren und Dienstleistungen vermarktet werden.⁴⁶

2.10. Welche Erläuterungen sind im Hinblick auf die Inhaberschaft und die Kontrolle von Rechten des geistigen Eigentums erforderlich (Artikel 3 Absatz 1 Buchstabe e)?

Nach Artikel 3 Absatz 1 Buchstabe e müssen Anbieter von Online-Vermittlungsdiensten in ihre allgemeinen Geschäftsbedingungen allgemeine Informationen zu den eventuellen Auswirkungen dieser allgemeinen Geschäftsbedingungen auf die Inhaberschaft und die Kontrolle von Rechten des geistigen Eigentums gewerblicher Nutzer aufnehmen.

Da die Erläuterung in die allgemeinen Geschäftsbedingungen aufzunehmen ist, sollte sie gemäß Artikel 3 Absatz 1 Buchstabe a klar und verständlich formuliert sein. Anhand der Erläuterung sollten gewerbliche Nutzer verstehen können, wie die allgemeinen Geschäftsbedingungen sich auf die Inhaberschaft und die Kontrolle von Rechten des geistigen Eigentums, wie die allgemeine Verwendung von Logos, Marken und geschäftlichen Bezeichnungen, auswirken können.⁴⁷

Diese Erläuterungen sind wichtig, da die Inhaberschaft und die Kontrolle von Rechten des geistigen Eigentums für die Online-Vermittlungsdienste und die sie nutzenden gewerblichen Nutzer von entscheidender Bedeutung sind.⁴⁸

2.11. Wie soll ich mit Logos oder geschäftlichen Bezeichnungen von gewerblichen Nutzern umgehen (Artikel 3 Absatz 5)?

Laut Erwägungsgrund 21 sollten die Anbieter von Online-Vermittlungsdiensten einen gewerblichen Nutzer nicht vollständig daran hindern, seine unternehmerische Identität (z. B. in Form von Logos oder geschäftlichen Bezeichnungen) im Rahmen seines Angebots bzw. seiner Präsenz bei dem Online-Vermittlungsdienst zu verwenden.

Dies bedeutet jedoch nicht, dass gewerbliche Nutzer einseitig über die Darstellung ihres Angebots oder ihrer Präsenz bei einem Online-Vermittlungsdienst entscheiden können.⁴⁹

⁴⁶ Erwägungsgrund 21.

⁴⁷ Erwägungsgrund 17.

⁴⁸ Erwägungsgrund 17.

⁴⁹ Erwägungsgrund 21.

2.12. Welche Informationen muss ich gewerblichen Nutzern zum Ranking geben? (Artikel 5⁵⁰)

„Ranking“ ist laut Artikel 2 Nummer 8 die relative Hervorhebung von Waren und Dienstleistungen, die über Online-Vermittlungsdienste angeboten werden, wie von Anbietern von Online-Vermittlungsdiensten organisiert, dargestellt und kommuniziert, unabhängig von den für diese Darstellung, Organisation oder Kommunikation verwendeten technischen Mitteln. Dies kann das Ergebnis der Verwendung von algorithmischer Sequenzierung, Beurteilungs- oder Bewertungsmechanismen, visueller Hervorhebung, anderen Hervorhebungsinstrumenten oder einer Kombination davon sein.

Gemäß Artikel 5 müssen Anbieter von Online-Vermittlungsdiensten:

- die das Ranking bestimmenden Hauptparameter und die Gründe für die relative Gewichtung dieser Hauptparameter gegenüber anderen Parametern beschreiben (Artikel 5 Absatz 1), und
- gegebenenfalls die Möglichkeit beschreiben, dass die gewerblichen Nutzer das Ranking beeinflussen können, indem sie dem Online-Vermittlungsdienst direkt oder indirekt ein Entgelt entrichten, und wie sich derartige Entgelte auf das Ranking auswirken (Artikel 5 Absatz 3).

In Erwägungsgrund 25 werden einige Beispiele für mögliche Hauptparameter genannt

- *die zur Messung der Qualität der Waren oder Dienstleistungen der gewerblichen Nutzer verwendeten Indikatoren*
- *die Verwendung von Editorprogrammen und ihre Fähigkeit, das Ranking dieser Waren oder Dienstleistungen zu beeinflussen*
- *Elemente, die die Ware oder die Dienstleistung selbst nicht oder nur entfernt betreffen, etwa Darstellungsmerkmale des Online-Angebots*

Gemäß Artikel 5 Absatz 7 erlässt die Kommission Leitlinien zu den Transparenzanforderungen in Bezug auf das Ranking. Weitere Informationen zu den Leitlinien nach Artikel 5 Absatz 7 der P2B-Verordnung stehen hier zur Verfügung: <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/ranking-transparency-guidelines-framework-eu-regulation-platform-business-relations-explainer>.

2.13. Welche Erläuterungen sind im Hinblick auf Nebenwaren oder -dienstleistungen erforderlich (Artikel 6)?

2.13.1. Was sollte die Beschreibung enthalten?

Wenn Verbrauchern über die Online-Vermittlungsdienste Nebenwaren und -dienstleistungen, einschließlich Finanzprodukten, angeboten werden, müssen die Anbieter von Online-Vermittlungsdiensten gemäß Artikel 6 in ihren allgemeinen Geschäftsbedingungen erläutern:

- (1) welche Art von Nebenwaren und -dienstleistungen, einschließlich Finanzprodukten, den Verbrauchern vom Online-Vermittlungsdienst neben dem Hauptangebot eines

⁵⁰ Gemäß Artikel 5 Absatz 7 erlässt die Kommission Leitlinien zu den Transparenzanforderungen in Bezug auf das Ranking.

- gewerblichen Nutzers angeboten werden, ungeachtet dessen, ob diese von der Plattform selbst oder von einem Dritten angeboten werden, und
- (2) ob und unter welchen Bedingungen gewerbliche Nutzer ebenfalls berechtigt sind, Verbrauchern ihre eigenen Nebenwaren und -dienstleistungen über einen Online-Vermittlungsdienst anzubieten.

Da die Erläuterung in die allgemeinen Geschäftsbedingungen aufzunehmen ist, sollte sie gemäß Artikel 3 Absatz 1 Buchstabe a klar und verständlich formuliert sein.

Die Erläuterung muss sich nicht zwingend auf bestimmte Waren oder Dienstleistungen beziehen. Sie kann allgemein gehalten werden, so lange sie es einem gewerblichen Nutzer ermöglicht, zu verstehen, was als Nebenware oder -dienstleistung zu seinen Produkten oder Dienstleistungen verkauft wird.⁵¹

2.13.2. Was sind „Nebenwaren und -dienstleistungen“?

Nebenwaren und -dienstleistungen sollten im Sinne von Waren und Dienstleistungen verstanden werden, die dem Verbraucher unmittelbar vor Abschluss der Transaktion, die mittels der Online-Vermittlungsdienste angebahnt wurde, zur Ergänzung der vom gewerblichen Nutzer angebotenen Hauptware oder -dienstleistung angeboten werden. Nebenwaren und -dienstleistungen bezeichnet Produkte, die für ihre Funktion typischerweise von der Hauptware oder -dienstleistung abhängen und sich direkt auf sie beziehen. Daher schließt dieser Begriff Waren und Dienstleistungen aus, die, ohne ergänzender Natur zu sein, bloß zusätzlich zur jeweiligen Hauptware oder -dienstleistung verkauft werden.⁵²

Beispiele für Nebendienstleistungen umfassen Reparaturdienste für eine bestimmte Ware oder Finanzprodukte, wie eine Versicherung für einen Leihwagen, die zur Ergänzung der von dem gewerblichen Nutzer angebotenen bestimmten Waren oder Dienste angeboten werden. Nebenwaren könnten Waren mit einschließen, die das von Unternehmen angebotene bestimmte Produkt ergänzen, einschließlich in Form eines Upgrades oder eines Werkzeugs zur individuellen Anpassung des Produkts.⁵³

2.14. Welche Erläuterungen sind im Hinblick auf die differenzierte Behandlung erforderlich (Artikel 7)?

Bieten Anbieter bestimmte Waren oder Dienstleistungen Verbrauchern über ihren eigenen Online-Vermittlungsdienst oder über gewerbliche Nutzer an, über die sie die Kontrolle ausüben, konkurrieren sie möglicherweise direkt mit anderen gewerblichen Nutzern, die auf dem Online-Vermittlungsdienst tätig sind. Dies könnte den Anbietern wirtschaftliche Anreize geben, diese Kontrollmöglichkeiten zu nutzen, um ihren eigenen Angeboten technische und wirtschaftliche Vorteile einzuräumen, die sie mit ihnen im Wettbewerb stehenden gewerblichen Nutzern verweigern. Ein solches Verhalten kann den lautereren Wettbewerb beeinträchtigen und die Wahlmöglichkeiten der Verbraucher einschränken.⁵⁴

⁵¹ Erwägungsgrund 29.

⁵² Erwägungsgrund 29.

⁵³ Erwägungsgrund 29.

⁵⁴ Erwägungsgrund 30.

2.14.1. Was sollte die Erläuterung nach Artikel 7 enthalten?

Gemäß Artikel 7 Absatz 1 müssen Anbieter von Online-Vermittlungsdiensten in ihren allgemeinen Geschäftsbedingungen erläutern, wie sie Waren oder Dienstleistungen, die von ihnen selbst oder von gewerblichen Nutzern angeboten werden, die von ihnen kontrolliert werden, im Vergleich zu dritten gewerblichen Nutzern behandeln und im Suchergebnis platzieren.

Von einem Online-Vermittlungsdienst kontrollierte gewerbliche Nutzer sind solche, die im Eigentum des Online-Vermittlungsdienstes stehen oder auf die der Online-Vermittlungsdienst bestimmenden Einfluss ausüben kann.⁵⁵

Die Erläuterung bezieht sich auf die wichtigsten wirtschaftlichen, geschäftlichen oder rechtlichen Erwägungen, die einer solchen differenzierten Behandlung zugrunde liegen (Artikel 7 Absatz 1). Laut Artikel 7 Absatz 3 sollte sich die Erläuterung auf konkrete Maßnahmen oder das Verhalten des Online-Vermittlungsdienstes beziehen und insbesondere auf:

- den Zugang des Online-Vermittlungsdienstes zu Daten, einschließlich personenbezogenen Daten, die gewerbliche Nutzer, Nutzer mit Unternehmenswebsite oder Verbraucher für ihre Nutzung der betreffenden Dienste zur Verfügung stellen oder die im Zuge der Bereitstellung dieser Dienste generiert werden,
- das Ranking oder andere Einstellungen, die den Zugang der Verbraucher beeinflussen,
- die direkten oder indirekten Entgelte für die Nutzung des Online-Vermittlungsdienstes (in Geldform oder anderweitig),
- den Zugang zu den Diensten, Funktionen oder technischen Schnittstellen, die mit der Nutzung des Online-Vermittlungsdienstes unmittelbar im Zusammenhang stehen oder eine Ergänzung zu deren Nutzung sind, z. B. Betriebssysteme, sowie die Bedingungen und die direkt oder indirekt erhobene Vergütung für die Nutzung dieser Dienste, Funktionen oder technischen Schnittstellen.

Da die Erläuterung in die allgemeinen Geschäftsbedingungen aufzunehmen ist, sollte sie gemäß Artikel 3 Absatz 1 Buchstabe a klar und verständlich formuliert sein.

2.15. Welche Erläuterungen sind dazu erforderlich, wie gewerbliche Nutzer ihre Vertragsbeziehung beenden können (Artikel 8 Buchstabe b)?

2.15.1. Was sollte die Erläuterung enthalten?

Gemäß Artikel 8 Buchstabe b müssen Anbieter von Online-Vermittlungsdiensten in ihren allgemeinen Geschäftsbedingungen Informationen über die Bedingungen aufnehmen, unter denen ein gewerblicher Nutzer die Vertragsbeziehung mit dem Online-Vermittlungsdienst beenden kann.

Da die Erläuterung in die allgemeinen Geschäftsbedingungen aufzunehmen ist, sollte sie gemäß Artikel 3 Absatz 1 Buchstabe a klar und verständlich formuliert sein.

⁵⁵ Im Sinne von Artikel 3 Absatz 2 der Verordnung (EG) Nr. 139/2004 des Rates über die Kontrolle von Unternehmenszusammenschlüssen („EG-Fusionskontrollverordnung“) (ABl. L 24 vom 29.1.2004, S. 1).

2.16. Welche Erläuterungen sind im Hinblick auf den Zugang zu Informationen am Ende einer Vertragsbeziehung erforderlich (Artikel 8 Buchstabe c)?

2.16.1. Was sollte die Erläuterung enthalten?

Gemäß Artikel 8 Buchstabe c müssen Anbieter von Online-Vermittlungsdiensten in ihren allgemeinen Geschäftsbedingungen den vorhandenen oder nicht vorhandenen Zugang zu den mit dem gewerblichen Nutzer verknüpften Informationen erläutern, wenn die Anbieter von Online-Vermittlungsdiensten diesen Zugang nach Beendigung der Vertragsbeziehung behalten. Da die Erläuterung in die allgemeinen Geschäftsbedingungen aufzunehmen ist, sollte sie gemäß Artikel 3 Absatz 1 Buchstabe a klar und verständlich formuliert sein.

2.17. Welche Erläuterungen sind im Hinblick auf den Datenzugang erforderlich (Artikel 9)?

Die Fähigkeit, auf Daten, auch personenbezogene Daten, zuzugreifen und diese zu nutzen, kann eine erhebliche Wertschöpfung in der Branche der Online-Vermittlungsdienste ermöglichen, und zwar sowohl ganz allgemein als auch für die beteiligten gewerblichen Nutzer und Online-Vermittlungsdienste.⁵⁶

2.17.1. Was sollte die Erläuterung enthalten?

Gemäß Artikel 9 müssen Anbieter von Online-Vermittlungsdiensten in ihren allgemeinen Geschäftsbedingungen erläutern, welchen technischen und vertraglichen Zugang zu personenbezogenen oder sonstigen Daten oder beidem, die gewerbliche Nutzer oder Verbraucher für die Nutzung der betreffenden Online-Vermittlungsdienste zur Verfügung stellen oder die im Zuge der Bereitstellung dieser Dienste generiert werden, sie gewerblichen Nutzern einräumen. Diese Erläuterung kann auch in dem Hinweis bestehen, dass kein Zugang zu Daten gewährt wird.

Die Erläuterung sollte insbesondere auf den Umfang, die Art und die Bedingungen ihres Zugriffs auf einschlägige Datenkategorien, wie zum Beispiel Ratings und Bewertungen, sowie deren Nutzung verweisen.⁵⁷

2.17.2. Wie detailliert muss die Erläuterung sein?

Da die Erläuterung in die allgemeinen Geschäftsbedingungen aufzunehmen ist, sollte sie gemäß Artikel 3 Absatz 1 Buchstabe a klar und verständlich formuliert sein, und die gewerblichen Nutzer sollten mit ihrer Hilfe verstehen, ob sie ihr Geschäft selbst oder unter Zuhilfenahme von Diensten Dritter (z. B. Datenanalyse) verbessern können.⁵⁸

Gewerbliche Nutzer sollten laut Artikel 9 Absatz 2 insbesondere über Folgendes informiert werden:

⁵⁶ Erwägungsgrund 33.

⁵⁷ Erwägungsgrund 33.

⁵⁸ Erwägungsgrund 33.

Erstens ob:

- Anbieter von Online-Vermittlungsdiensten Zugang zu personenbezogenen und/oder sonstigen Daten haben, die gewerbliche Nutzer oder Verbraucher für die Nutzung des Online-Vermittlungsdienstes zur Verfügung stellen oder die im Zuge der Bereitstellung dieser Dienste generiert werden,
- ein gewerblicher Nutzer Zugang zu personenbezogenen und/oder sonstigen Daten hat, die dieser gewerbliche Nutzer im Zusammenhang mit seiner Nutzung des Online-Vermittlungsdienstes zur Verfügung gestellt hat oder die im Zuge der Bereitstellung dieser Dienste für diesen bestimmten gewerblichen Nutzer und seine Kunden generiert werden,
- ein gewerblicher Nutzer Zugang zu personenbezogenen Daten und/oder sonstigen Daten, auch in aggregierter Form, hat, die im Zuge der allen gewerblichen Nutzern und Verbrauchern, die den Online-Vermittlungsdienst nutzen, bereitgestellten Online-Vermittlungsdienste zur Verfügung gestellt oder generiert wurden,
- Anbieter von Online-Vermittlungsdiensten diese Daten an Dritte weitergeben, unter Angabe des Zwecks einer solchen Datenweitergabe, wenn diese Datenweitergabe für das ordnungsgemäße Funktionieren der Dienste nicht erforderlich ist, und ob die gewerblichen Nutzer diese Datenweitergabe ablehnen können (siehe Abschnitt 2.17.3 unten).

Zweitens, wenn Zugang zu den vorstehend genannten Daten gewährt wird, zu welchen Datenkategorien und unter welchen Bedingungen gewerbliche Nutzer Zugang zu diesen Daten erhalten.

Die Erläuterung sollte verhältnismäßig sein und könnte eher auf allgemeine Zugriffsbedingungen verweisen, anstatt eine umfassende Auflistung aktueller Datenpunkte oder Datenkategorien zu enthalten. Die Auflistung bestimmter Arten aktueller Daten, die für gewerbliche Nutzer von großer Bedeutung sein könnten, und die spezifischen Zugriffsbedingungen können jedoch ebenfalls in die Erläuterung aufgenommen werden.⁵⁹

2.17.3. Welche Informationen muss ich zur Verfügung stellen, wenn ich Daten an Dritte weitergebe, die nicht zu meinen gewerblichen Nutzern gehören? Können gewerbliche Nutzer die Weitergabe ablehnen?

Es bestehen zusätzliche Anforderungen, wenn ein Online-Vermittlungsdienst selbst Zugang zu personenbezogenen und/oder anderen Daten hat, die gewerbliche Nutzer oder Verbraucher für die Nutzung des Online-Vermittlungsdienstes zur Verfügung stellen oder die im Zuge der Bereitstellung dieser Dienste generiert werden (Artikel 9 Absatz 2 Buchstabe a), oder wenn diese Daten Dritten zur Verfügung gestellt werden (Artikel 9 Absatz 2 Buchstabe d).

Werden Daten an Dritte weitergegeben und ist die Weitergabe dieser Daten an Dritte für das ordnungsgemäße Funktionieren der Online-Vermittlungsdienste nicht erforderlich, muss nach Artikel 9 Absatz 2 Buchstabe d in den allgemeinen Geschäftsbedingungen erläutert werden,

- welchem Zweck diese Datenweitergabe dient und
- wie gewerbliche Nutzer diese Datenweitergabe ablehnen können.

⁵⁹ Erwägungsgrund 33.

2.17.4. In welchem Verhältnis stehen diese Anforderungen zu den Pflichten nach der DSGVO?

Die Anforderungen nach Artikel 9 lassen die Anwendung der EU-Rechtsvorschriften zum Schutz personenbezogener Daten, insbesondere Verordnung (EU) 2016/679⁶¹, Richtlinie (EU) 2016/680⁶² und Richtlinie 2002/58/EG⁶³, unberührt (Artikel 9 Absatz 3).

In Erwägungsgrund 35 wird des Weiteren darauf hingewiesen, dass diese Anforderungen nicht als Pflicht zu verstehen sind, gewerblichen Nutzern personenbezogene oder nicht personenbezogene Daten entweder mitzuteilen oder darauf zu verzichten.

2.18. Welche Erläuterungen sind im Hinblick auf die Einschränkung der Möglichkeit erforderlich, andere Bedingungen auf anderem Wege anzubieten (Artikel 10)?

2.18.1. Was sollte die Erläuterung enthalten?

Schränken die Anbieter von Online-Vermittlungsdiensten bei der Bereitstellung ihrer Dienste gewerbliche Nutzer in ihrer Möglichkeit ein, andere Bedingungen auf anderem Wege anzubieten (zum Beispiel mittels der sogenannten Meistbegünstigungsklausel), müssen Online-Vermittlungsdienste in ihren allgemeinen Geschäftsbedingungen die Gründe erläutern, aus denen sie gewerbliche Nutzer darin einschränken können, Waren und Dienstleistungen zu denselben oder besseren Bedingungen oder zu niedrigeren Preisen auf ihrer eigenen Website oder über andere Online-Vermittlungsdienste anzubieten (Artikel 10 Absatz 1).

Da die Erläuterung in die allgemeinen Geschäftsbedingungen aufzunehmen ist, sollte sie gemäß Artikel 3 Absatz 1 Buchstabe a klar und verständlich formuliert sein. Die Erläuterung sollte sich auf die wichtigsten wirtschaftlichen, geschäftlichen oder rechtlichen Erwägungen beziehen, die diesen Einschränkungen zugrunde liegen (Artikel 10 Absatz 1).

2.18.2. Welche sonstigen Verpflichtungen habe ich in Bezug auf die Erläuterung zur Verwendung von Meistbegünstigungsklauseln?

Laut Artikel 10 Absatz 1 muss die Erläuterung öffentlich leicht verfügbar gemacht werden.

⁶¹ Verordnung (EU) 2016/679 vom 27. April 2016 zum Schutz natürlicher Personen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten, zum freien Datenverkehr und zur Aufhebung der Richtlinie 95/46/EG (Datenschutz-Grundverordnung), ABl L 119 v. 4.5.2016, S. 1

⁶² Richtlinie (EU) 2016/680 vom 27. April 2016 zum Schutz natürlicher Personen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten durch die zuständigen Behörden zum Zwecke der Verhütung, Ermittlung, Aufdeckung oder Verfolgung von Straftaten oder der Strafvollstreckung sowie zum freien Datenverkehr und zur Aufhebung des Rahmenbeschlusses 2008/977/JI des Rates, ABl L 119 v. 4...2016. S. 89.

⁶³ Richtlinie 2002/58/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 12. Juli 2002 über die Verarbeitung personenbezogener Daten und den Schutz der Privatsphäre in der elektronischen Kommunikation (Datenschutzrichtlinie für elektronische Kommunikation),

2.18.3. Wie verhält sich diese Verpflichtung zu anderen Vorschriften in einigen EU-Mitgliedstaaten, die die Verwendung solcher Einschränkungen verbieten?

Diese Transparenzverpflichtung berührt nicht etwaige Verbote oder Beschränkungen in Bezug auf die Auferlegung solcher Einschränkungen, die sich für Anbieter von Online-Vermittlungsdiensten aus der Anwendung anderer Unionsrechtsakte oder von nationalem Recht ergeben, das im Einklang mit dem Unionsrecht steht, denen die Anbieter von Online-Vermittlungsdiensten unterliegen (Artikel 10 Absatz 2). Sie sollte nicht so verstanden werden, dass sie die Beurteilung der Rechtmäßigkeit einer solchen Einschränkung nach anderen Vorschriften des Unionsrechts oder dem nationalen Recht der Mitgliedstaaten, das mit dem Unionsrecht im Einklang steht, etwa im Bereich des Wettbewerbsrechts oder der unlauteren Geschäftspraktiken, sowie die Anwendung solcher Gesetze berührt.⁶⁴

2.19. Was ist ein internes Beschwerdemanagementsystem (Artikel 11)? Was muss ich einrichten?

Damit gewerbliche Nutzer, auch solche, deren Nutzung des Online-Vermittlungsdienstes möglicherweise eingeschränkt oder ausgesetzt ist oder beendet wurde, ein Mittel haben, potenzielle Probleme zu lösen, müssen Anbieter von Online-Vermittlungsdiensten ein Beschwerdemanagementsystem vorsehen.

2.19.1. Was ist ein internes Beschwerdemanagementsystem?

Gemäß Artikel 11 Absatz 1 müssen alle Anbieter von Online-Vermittlungsdiensten, mit Ausnahme von Anbietern kleiner Online-Vermittlungsdienste⁶⁵ (Artikel 11 Absatz 5) ein internes System für die Bearbeitung von Beschwerden gewerblicher Nutzer einrichten. Anbietern kleiner Online-Vermittlungsdienste steht es frei, solche Systeme auf freiwilliger Basis einzurichten.⁶⁶

Anbieter von Online-Vermittlungsdiensten haben ein angemessenes Maß an Flexibilität bei der Einrichtung und Handhabung ihrer internen Beschwerdemanagementsysteme.⁶⁷ Das System kann innerhalb des Online-Vermittlungsdienstes eingerichtet oder an einen externen Dienstleister oder eine andere Unternehmensform ausgelagert werden. Wird die Aufgabe ausgelagert, muss der zuständige Dienstleister über die volle Befugnis und Möglichkeit verfügen, dafür zu sorgen, dass die Anforderungen der P2B-Verordnung erfüllt werden.⁶⁸

Laut Artikel 11 Absatz 3 müssen Anbieter von Online-Vermittlungsdiensten in ihren allgemeinen Geschäftsbedingungen alle einschlägigen Informationen dazu zur Verfügung stellen, wie gewerbliche Nutzer auf das interne Beschwerdemanagementsystem zugreifen können und wie das System funktioniert.

⁶⁴ Erwägungsgrund 36.

⁶⁵ Anbieter, die weniger als 50 Personen beschäftigen und deren Umsatz 10 Mio. Euro nicht übersteigt. Siehe Abschnitt 1.4.

⁶⁶ Erwägungsgrund 38.

⁶⁷ Erwägungsgrund 38.

⁶⁸ Erwägungsgrund 39.

Gemäß Artikel 11 Absatz 1⁶⁹ muss das interne Beschwerdemanagementsystem eine Bearbeitung innerhalb eines angemessenen Zeitrahmens sicherstellen und insbesondere:

- für gewerbliche Nutzer leicht zugänglich sein,
- kostenfrei sein,
- auf den Grundsätzen der Transparenz und der Gleichbehandlung beruhen (siehe Abschnitt 2.19.8 unten).

Das Beschwerdemanagementsystem sollte insbesondere so eingerichtet werden, dass der Anbieter von Online-Vermittlungsdiensten in der Lage ist:

- die eingereichten Beschwerden sorgfältig zu prüfen und die möglicherweise notwendige weitere Bearbeitung der Beschwerden durchzuführen, um eine angemessene Lösung für das Problem herbeizuführen,
- Beschwerden unter Berücksichtigung der Bedeutung und Komplexität des Problems zügig und wirksam zu bearbeiten,
- den Beschwerdeführer individuell über das Ergebnis des internen Beschwerdemanagementverfahrens in klarer und verständlicher Sprache zu unterrichten.⁷⁰

2.19.2. Wer kann das Beschwerdemanagementsystem in Anspruch nehmen?

Nach Artikel 11 Absatz 1 steht das Beschwerdemanagementsystem allen gewerblichen Nutzern offen, die den Online-Vermittlungsdienst nutzen. Es sollte auch den gewerblichen Nutzern offenstehen, deren Nutzung des Online-Vermittlungsdienstes möglicherweise eingeschränkt, ausgesetzt oder beendet wurde.⁷¹

2.19.3. Wann kann ein Unternehmen das Beschwerdemanagementsystem in Anspruch nehmen?

Das Beschwerdemanagementsystem sollte gewerblichen Nutzern die Möglichkeit geben, in den nachstehend aufgeführten weitreichenden Angelegenheiten Beschwerden einzureichen, die den gewerblichen Nutzer, der die Beschwerde einreicht, beeinträchtigen. Gemäß Artikel 11 Absatz 1 könne sich die Beschwerden auf folgende Angelegenheiten beziehen:

- die mutmaßliche Nichteinhaltung der Verpflichtungen nach der P2B-Verordnung durch den Online-Vermittlungsdienst,
- technische Probleme⁷², die im Zusammenhang mit den vom Online-Vermittlungsdienst bereitgestellten Diensten stehen,
- Maßnahmen oder Verhaltensweisen des Online-Vermittlungsdienstes, die in direktem Zusammenhang mit den vom Online-Vermittlungsdienst bereitgestellten Diensten stehen.

⁶⁹ Zweiter Unterabschnitt.

⁷⁰ Artikel 11 Absatz 2.

⁷¹ Erwägungsgrund 37.

⁷² Die Technik steht im Zentrum der Online-Vermittlungsdienste. Alle Probleme in Bezug auf die vom Online-Vermittlungsdienst genutzte Technik könnten als „technische Probleme“ angesehen werden, wenn sich in direktem Zusammenhang mit der Bereitstellung der Dienste des Online-Vermittlungsdienstes stehen und sie sich auf den Beschwerdeführer auswirken (Artikel 11 Absatz 1 Buchstabe b).

2.19.4. Wie sollte ich auf Beschwerden reagieren?

Nachdem eine Beschwerde geprüft wurde, ist der gewerbliche Nutzer gemäß Artikel 11 Absatz 2 Buchstabe c schriftlich (in klarer und verständlicher Sprache) und individuell über das Ergebnis zu unterrichten. Die Antwort muss sich auf die individuelle Beschwerde beziehen und darf keine allgemeine Standardantwort sein.

2.19.5. Wie bewahre ich das Beschwerdemanagementsystem vor Missbrauch?

Das interne Beschwerdemanagementsystem kann so gestaltet werden, dass auf eine etwaige missbräuchliche Nutzung dieses Systems, auf die es möglicherweise manche Nutzer abgesehen haben, reagiert werden kann. Alle Funktionen, die einer solchen Reaktion dienen, dürfen nur im Bedarfsfall verwendet werden, und die ergriffenen Maßnahmen müssen in angemessenen Verhältnis zum Missbrauch stehen, den sie zu verhindern oder zu vermeiden suchen.⁷³

2.19.6. Muss ich eine Entscheidung widerrufen, während sie im Beschwerdemanagementsystem geprüft wird?

Ein Online-Vermittlungsdienst kann eine getroffene Entscheidung (z. B. die Entscheidung, das Konto eines Nutzers auszusetzen) weiterhin umsetzen, während er die Beschwerde prüft.⁷⁴

2.19.7. Ist die Nutzung des Beschwerdemanagementsystems verpflichtend?

Nicht für gewerbliche Nutzer. Gewerbliche Nutzer können zum Beispiel nicht zu seiner Nutzung gezwungen werden als Bedingung dafür, dass Anbieter von Online-Vermittlungsdiensten sich nach Treu und Glauben an einem Versuch beteiligen, eine Streitigkeit mithilfe eines Mediators nach Artikel 12 beizulegen. Reicht jedoch ein gewerblicher Nutzer eine Beschwerde ein, muss der Anbieter eines Online-Vermittlungsdienstes im Einklang mit den vorstehend dargelegten Bedingungen auf die Beschwerde reagieren.

Jegliche Bemühungen, eine Einigung mithilfe des Beschwerdemanagementsystems herbeizuführen, berühren nicht Ihr Recht oder das Recht des gewerblichen Nutzers, während des internen Beschwerdemanagementverfahrens oder danach jederzeit Klage vor Gericht zu erheben oder alternative Streitbeilegungsverfahren zu nutzen, um das Problem zu lösen.⁷⁵

2.19.8. Welche Informationen über das interne Beschwerdemanagementsystem muss ich der Öffentlichkeit bereitstellen?

Nach Artikel 11 Absatz 4 müssen Anbieter von Online-Vermittlungsdiensten der Öffentlichkeit Informationen zur Funktionsweise und Wirksamkeit des internen Beschwerdemanagementsystems zur Verfügung stellen.

⁷³ Erwägungsgrund 38.

⁷⁴ Erwägungsgrund 37.

⁷⁵ Erwägungsgrund 37.

Diese Informationen sollten den gewerblichen Nutzern verstehen helfen, welche Arten von Problemen im Rahmen der Beziehungen zum Anbieter der Online-Vermittlungsdienste hauptsächlich auftreten können und welche Möglichkeiten es gibt, Streitigkeiten mit dem Anbieter von Online-Vermittlungsdiensten rasch und wirksam zu lösen.⁷⁶

Gemäß Artikel 11 Absatz 4 müssen die zur Verfügung gestellten Informationen folgende Angaben umfassen:

- die Anzahl der eingereichten Beschwerden,
- die wichtigsten Arten von Beschwerden,
- der durchschnittliche Zeitbedarf für die Bearbeitung der Beschwerden, und
- das Ergebnis der Beschwerden (in aggregierter Form).

2.19.9. Wie oft sollten diese Informationen aktualisiert werden?

Nach Artikel 11 Absatz 4 müssen die Informationen ständig öffentlich verfügbar sein und mindestens einmal jährlich aktualisiert werden. Wenn es innerhalb eines Jahres wesentliche Änderungen gibt, müssen die Informationen häufiger aktualisiert werden.

2.20. Wie wähle ich einen Mediator aus (Artikel 12)?

2.20.1. Mein Unternehmen ist ein kleiner Online-Vermittlungsdienst. Muss ich Mediatoren benennen?

Nein. Laut Artikel 12 Absatz 7 unterliegen Anbieter von kleinen Online-Vermittlungsdiensten – das heißt, kleine Unternehmen im Sinne von Artikel 2 Nummer 2 des Anhangs zur Empfehlung 2003/361/EG der Kommission⁷⁷ – nicht der Anforderung zur Angabe von Mediatoren, mit denen sie zusammenarbeiten möchten. Es steht ihnen jedoch frei, in ihren allgemeinen Geschäftsbedingungen Mediatoren zu benennen, die den nachstehend aufgeführten Kriterien genügen.⁷⁸

2.20.2. Wen kann ich als Mediator benennen?

Gemäß Artikel 12 Absatz 1 müssen Anbieter von Online-Vermittlungsdiensten in ihren allgemeinen Geschäftsbedingungen zwei oder mehr öffentliche oder private Mediatoren angeben, mit denen sie bereit sind zusammenzuarbeiten, um eine außergerichtliche Beilegung etwaiger Streitigkeiten mit einem gewerblichen Nutzer zu erzielen. Die Mediatoren müssen die in Artikel 12 Absatz 2 genannten und nachstehend aufgeführten Auswahlkriterien erfüllen.

Artikel 12 Absatz 2 schreibt vor, dass die Mediatoren:

- unparteiisch und unabhängig sind,

⁷⁶ Erwägungsgrund 37.

⁷⁷ Empfehlung 2003/361/EG der Kommission vom 6. Mai 2003 betreffend die Definition der Kleinstunternehmen sowie der kleinen und mittleren Unternehmen (ABl. L 124 vom 20.5.2003, S. 36).
Siehe Abschnitt I.4.

⁷⁸ Erwägungsgrund 41.

- Dienste erbringen, die für die Art von gewerblichen Nutzern, die den betreffenden Online-Vermittlungsdienst nutzen, erschwinglich sind,
- in der Lage sind, in der Sprache der allgemeinen Geschäftsbedingungen, die die Beziehung zwischen dem Online-Vermittlungsdienst und dem betroffenen gewerblichen Nutzer regeln, zu kommunizieren,
- entweder physisch am Ort der Niederlassung oder am Wohnsitz des gewerblichen Nutzers zu erreichen sind oder mittels Kommunikationstechnik kontaktiert werden können,
- in der Lage sind, Streitigkeiten zügig zu bearbeiten (angesichts der großen Zahl an gewerblichen Nutzern, die auf Online-Vermittlungsdiensten aktiv zu sein pflegen, gehört dazu gegebenenfalls auch die Fähigkeit, eine erhebliche Anzahl Mediationsanfragen zu bearbeiten),
- Kenntnis der geschäftlichen Aspekte der Beziehungen zwischen Online-Vermittlungsdiensten und gewerblichen Nutzer haben, sodass sie wirksam zur Streitbeilegung beitragen können.

2.20.3. Muss der Mediator in der EU ansässig sein?

Gemäß Artikel 12 Absatz 1 kann ein Online-Vermittlungsdienst 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. Insbesondere darf die Wahl des Mediators gewerblichen Nutzern nicht den Rechtsschutz vorenthalten, der ihnen nach EU-Recht in Bezug auf den Schutz personenbezogener Daten und Geschäftsgeheimnisse zusteht.⁷⁹

2.20.4. Muss ich auf die Mediatoren zurückgreifen, die ich in den allgemeinen Geschäftsbedingungen benannt habe?

Ja, nach Artikel 12 Absatz 3 müssen Sie sich nach Treu und Glauben an allen Versuchen beteiligen, Streitigkeiten durch Mediation zu lösen. Wenn Sie jedoch, nachdem eine Streitigkeit aufgetreten ist, einen geeigneteren Mediator zur Befassung mit dieser Streitigkeit finden, kann auf diesen Mediator anstelle der in den allgemeinen Geschäftsbedingungen benannten Mediatoren zurückgegriffen werden, sofern der betroffene gewerbliche Nutzer dem freiwillig zustimmt.⁸⁰

2.20.5. Welche sonstigen Informationen muss ich gewerblichen Nutzern zur Mediation zur Verfügung stellen?

Nach Artikel 12 Absatz 6 kann ein gewerblicher Nutzer vor oder während einer Mediation Informationen über das Funktionieren und die Wirksamkeit der Mediation im Zusammenhang mit der Beilegung von Streitigkeiten durch den Online-Vermittlungsdienst verlangen.

⁷⁹ Erwägungsgrund 40.

⁸⁰ Erwägungsgrund 40.

3. ICH BETREIBE EINEN ONLINE-VERMITTLUNGSDIENST. WAS SIND MEINE RECHTE UND PFLICHTEN NACH DER P2B-VERORDNUNG?

3.1. Ich möchte die Nutzung meines Online-Vermittlungsdienstes durch einen gewerblichen Nutzer einschränken, aussetzen oder beenden. Was gilt es zu beachten?

Die Entscheidung, die Nutzung eines Online-Vermittlungsdienstes durch einen gewerblichen Nutzer einzuschränken, auszusetzen oder zu beenden, beeinträchtigt die Interessen der gewerblichen Nutzer, die diese Dienste nutzen, in erheblichem Maße.⁸¹

3.1.1. Was ist der Unterschied zwischen dem Einschränken, Aussetzen und Beenden der Nutzung eines Online-Vermittlungsdienstes?

Beschließt ein Online-Vermittlungsdienst, das Konto eines gewerblichen Nutzers vollständig zu schließen, so stellt dies die Beendigung der Nutzung eines Online-Vermittlungsdienstes dar. Dabei handelt es sich um die gravierendste Maßnahme, und bevor ein Online-Vermittlungsdienst ein Konto schließen kann, müssen zuvor bestimmte Schritte unternommen werden.⁸²

Aussetzung und Einschränkung werden als weniger gravierend angesehen und beziehen sich für gewöhnlich auf die Handlung eines Online-Vermittlungsdienstes, die sich auf die individuelle Aufführung einer Ware oder einer Dienstleistung auf seiner Plattform auswirkt. Dabei kann es sich um die Auslistung einzelner Waren oder Dienstleistungen eines bestimmten Unternehmens oder die Herausnahme einer Ware oder Dienstleistung eines bestimmten Unternehmens aus den Suchergebnissen handeln. Anstelle der Aussetzung können Anbieter von Online-Vermittlungsdiensten die individuelle Aufführung von gewerblichen Nutzern auch einschränken, beispielsweise durch deren Rückstufung oder durch Maßnahmen, die sich negativ auf das Erscheinungsbild eines gewerblichen Nutzers auswirken (sogenanntes „Dimming“), was eine Herabsetzung seines Rankings einschließen kann.⁸³

3.1.2. Was muss ich tun, bevor ich die Nutzung meines Online-Vermittlungsdienstes für einen gewerblichen Nutzer einschränken oder aussetzen kann?

Beschließt ein Online-Vermittlungsdienst, seine Dienste für einen bestimmten gewerblichen Nutzer einzuschränken oder auszusetzen, muss er nach Artikel 4 Absatz 1 dem gewerblichen Nutzer vor oder gleichzeitig mit dem Wirksamwerden der Aussetzung oder Einschränkung auf einem dauerhaften Datenträger eine Begründung dieser Entscheidung übermitteln.

Außerdem sollte der Online-Vermittlungsdienst dem gewerblichen Nutzer die Möglichkeit bieten, die Tatsachen, die zu der Entscheidung führten, zu klären, und ihn zu diesem Zweck an das Beschwerdemanagementsystem (siehe Abschnitt 2.19 oben) *Fehler! Verweisquelle konnte nicht*

⁸¹ Erwägungsgrund 22.

⁸² Erwägungsgrund 23.

⁸³ Erwägungsgrund 22.

gefunden werden.6.5 unten) verweisen, damit er gegebenenfalls sein Verhalten ändern kann (Artikel 4 Absatz 3).

3.1.3. Was muss ich tun, bevor ich die Bereitstellung meines Online-Vermittlungsdienstes für einen gewerblichen Nutzer beenden kann?

Beschließt ein Online-Vermittlungsdienst, die Bereitstellung seines Dienstes für einen gewerblichen Nutzer vollständig zu beenden, muss er nach Artikel 4 Absatz 2 dem gewerblichen Nutzer mindestens 30 Tage vor dem Wirksamwerden der Beendigung auf einem dauerhaften Datenträger eine Begründung dieser Entscheidung übermitteln.

Außerdem sollte der Anbieter des Online-Vermittlungsdienstes dem gewerblichen Nutzer die Möglichkeit bieten, die Tatsachen, die zu der Entscheidung führten, zu klären, und ihn zum Beispiel an das Beschwerdemanagementsystem (siehe Abschnitt 2.19 oben) verweisen, damit er gegebenenfalls sein Verhalten ändern kann (Artikel 4 Absatz 3).

3.1.4. Gibt es Ausnahmen zur Frist von 30 Tagen?

Ja. Laut Artikel 4 Absatz 4 müssen Anbieter von Online-Vermittlungsdiensten gewerbliche Nutzer nicht 30 Tage im Voraus informieren, wenn:

- eine gesetzliche oder behördlich angeordnete Verpflichtung sie verpflichtet, die Bereitstellung ihrer Dienste für einen bestimmten gewerblichen Nutzer umgehend oder innerhalb von weniger als 30 Tagen vollständig zu beenden,
- sie ihr Recht auf Beendigung aufgrund eines zwingenden Grundes nach nationalem Recht, das im Einklang mit dem Unionsrecht steht, ausüben, oder
- ein Anbieter nachweisen kann, dass der gewerbliche Nutzer wiederholt gegen die geltenden allgemeinen Geschäftsbedingungen verstoßen hat, was zur vollständigen Beendigung der betreffenden Online-Vermittlungsdienste geführt hat.

Eine Begründung ist dennoch unverzüglich zu übermitteln, auch wenn der gewerbliche Nutzer keine Mitteilung im Voraus erhalten hat (Artikel 4 Absatz 4). Gemäß Artikel 4 Absatz 5 ist die Begründung in einigen Fällen nicht erforderlich (siehe Abschnitt 3.1.6 unten).

Einige wichtige Begriffe in diesem Zusammenhang können näher erläutert werden:

- Das „**Recht auf Beendigung**“ findet sich in Bestimmungen des nationalen Rechts, die eine sofortige Beendigung erlauben, wenn unter Berücksichtigung aller Umstände des Einzelfalls und unter Abwägung der Interessen beider Parteien nach vernünftigem Ermessen nicht erwartet werden kann, dass das Vertragsverhältnis bis zum vereinbarten Ende oder bis zum Ablauf der Frist fortbesteht.
- **Ausnahmen** können in Verbindung mit illegalen oder unangemessenen Inhalten, der Sicherheit einer Ware oder einer Dienstleistung, Fälschung, Betrug, Schadsoftware, Spam, Datenschutzverletzungen, sonstigen Cybersicherheitsrisiken oder der Eignung der Ware oder der Dienstleistung für Minderjährige gegeben sein.⁸⁴

⁸⁴ Erwägungsgrund 23.

3.1.5. Was muss in der Begründung enthalten sein?

Nach Artikel 4 Absatz 5 ist, abgesehen von einigen Ausnahmen (siehe Abschnitt 3.1.6 unten), eine Begründung erforderlich, wenn ein Anbieter von Online-Vermittlungsdiensten die Bereitstellung seiner Dienste einschränkt, aussetzt oder beendet. Das gilt auch, wenn die Begründung der Entscheidung zur Beendigung nicht mindestens 30 Tage im Voraus ergehen muss. Anhand der Begründung soll ein gewerblicher Nutzer beurteilen können, ob er diese Entscheidung mit Aussicht auf Erfolg anfechten könnte.⁸⁵

Gemäß Artikel 4 Absatz 5 muss sich die Begründung unter Wahrung der Verhältnismäßigkeit (d. h. unter Berücksichtigung der Interessen sowohl des Anbieters des Online-Vermittlungsdienstes als auch des gewerblichen Nutzers⁸⁶) auf Folgendes beziehen:

- die konkreten Tatsachen oder Umstände, einschließlich des Inhalts der Mitteilungen Dritter, die den Anbieter des Online-Vermittlungsdienstes zu seiner Entscheidung zur Einschränkung, Aussetzung oder Beendigung bewogen haben, und
- die Gründe für die Entscheidung auf der Grundlage der in den allgemeinen Geschäftsbedingungen enthaltenen Angaben (siehe Abschnitt 2.8 oben).

Anbieter von Online-Vermittlungsdiensten müssen gewerbliche Nutzer auf einem dauerhaften Datenträger informieren. Dieser ist in Artikel 2 Nummer 13 definiert als jedes Medium, das es gewerblichen Nutzern ermöglicht, diese Mitteilungen für zukünftige Einsichtnahmen in den unveränderten Originalinhalt aufzubewahren (z. B. E-Mail).

3.1.6. Gibt es Ausnahmen zu dieser Verpflichtung, eine Begründung vorzulegen?

Ja. Laut Artikel 4 Absatz 5 muss keine Begründung vorgelegt werden, wenn:

- ein Anbieter von Online-Vermittlungsdiensten aufgrund gesetzlicher oder behördlich angeordneter Verpflichtungen die konkreten Tatsachen oder Umstände oder Details zu dem in den allgemeinen Geschäftsbedingungen aufgeführten Grund, der zur Entscheidung zur Einschränkung, Aussetzung oder Beendigung führte, nicht offenlegen darf, oder ein Anbieter nachweisen kann, dass der gewerbliche Nutzer wiederholt gegen die geltenden allgemeinen Geschäftsbedingungen verstoßen hat, was zur vollständigen Beendigung der betreffenden Online-Vermittlungsdienste geführt hat.

3.1.7. Was geschieht als nächstes, nachdem ich die Nutzung meines Online-Vermittlungsdienstes eingeschränkt, ausgesetzt oder beendet habe?

Anbieter von Online-Vermittlungsdiensten (ausgenommen, Anbieter von kleinen Online-Vermittlungsdiensten, wie oben erläutert) sind, nachdem sie die Einschränkung, Aussetzung oder Beendigung des Dienstes für einen gewerblichen Nutzer entschieden haben, gemäß Artikel 4 Absatz 3 gesetzlich verpflichtet, dem gewerblichen Nutzer die Möglichkeit zu geben, die Tatsachen und Umstände im Rahmen des internen Beschwerdemanagementsystems zu klären. Siehe Abschnitt 2.19 oben

⁸⁵ Erwägungsgrund 22.

⁸⁶ Erwägungsgrund 22.

3.1.8. Kann ich meine Entscheidung, das Konto eines gewerblichen Nutzers einzuschränken, auszusetzen oder zu schließen, widerrufen?

Gemäß Artikel 4 Absatz 3 kann eine Entscheidung zur Einschränkung, Aussetzung oder Beendigung selbstverständlich aufgehoben werden, etwa wenn der Online-Vermittlungsdienst zu der Ansicht gelangt, dass seine ursprüngliche Entscheidung fälschlicherweise ergangen ist oder dass der gewerbliche Nutzer einen Fehler gemacht und diesen behoben hat.⁸⁷ Hebt der Anbieter von Online-Vermittlungsdiensten seine ursprüngliche Entscheidung auf, ist er dazu verpflichtet, den gewerblichen Nutzer umgehend wieder einzusetzen und Zugang zu den personenbezogenen und/oder sonstigen Daten zu gewähren, auf die der gewerbliche Nutzer vor der Entscheidung Zugriff hatte.

3.2. Ich möchte eine Streitigkeit durch Mediation beilegen. Was muss ich tun?

Die Mediation hat sich als eine flexible und kostengünstige Alternative zum Gerichtsverfahren erwiesen.

3.2.1. Auf welche Mediatoren kann ich zurückgreifen?

Die Anbieter von Online-Vermittlungsdiensten müssen mindestens zwei öffentliche oder private Mediatoren benennen, mit denen sie bereit sind zusammenzuarbeiten und die die in Artikel 12 Absatz 2 genannten Auswahlkriterien erfüllen. Siehe Abschnitt 2.20.2 oben

3.2.2. Kann ich auf einen Mediator zurückgreifen, der nicht in den allgemeinen Geschäftsbedingungen benannt ist?

Nach Artikel 12 Absatz 1 sollte es sich bei den in den allgemeinen Geschäftsbedingungen benannten Mediatoren um Mediatoren handeln, mit denen Sie bereit sind zusammenzuarbeiten, um mit einem gewerblichen Nutzer eine Einigung in einer Streitigkeit zu erzielen. Wenn Sie jedoch, nachdem eine Streitigkeit aufgetreten ist, einen anderen Mediator zur Befassung mit dieser Streitigkeit finden, kann auf diesen Mediator anstelle der in den allgemeinen Geschäftsbedingungen benannten Mediatoren – oder in Ergänzung zu diesen – zurückgegriffen werden, sofern der betroffene gewerbliche Nutzer dieser Änderung freiwillig zustimmt.⁸⁸

3.2.3. Kann ich einen gewerblichen Nutzer zwingen, eine Streitigkeit durch Mediation beizulegen?

Nein, die Mediation ist ein freiwilliges Verfahren in dem Sinne, dass die Parteien selbst für das Verfahren verantwortlich sind und es jederzeit einleiten und beenden können.⁸⁹

⁸⁷ Erwägungsgrund 22.

⁸⁸ Erwägungsgrund 40.

⁸⁹ Richtlinie 2008/52/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 21. Mai 2008 über bestimmte Aspekte der Mediation in Zivil- und Handelssachen ([ABl. L 136 vom 24.5.2008, S. 3](#)).

3.2.4. Wer übernimmt die Kosten für die Mediation?

Wird das Recht auf Mediation nach Artikel 12 Absatz 1 in Anspruch genommen, müssen sich die Anbieter von Online-Vermittlungsdiensten und die gewerblichen Nutzer die Kosten für die Mediation teilen (Artikel 12 Absatz 4).

Gemäß Artikel 12 Absatz 4 sollten die Anbieter von Online-Vermittlungsdiensten einen angemessenen Anteil an den Mediationskosten tragen. Was ein angemessener Anteil ist, wird ausgehend von einem Vorschlag des Mediators entschieden, der alle einschlägigen Elemente des Streitfalls und insbesondere folgende Elemente berücksichtigt:

- die Stichhaltigkeit der Forderungen des Anbieters der Online-Vermittlungsdienste und des involvierten Unternehmens,
- ihr Verhalten, und
- die Größe und die Finanzstärke der betroffenen Parteien im Verhältnis zueinander.

Der Mediator hat festzulegen, welchen Anteil er für die Aufnahme in die Berechnung der Gesamtkosten für angemessen hält. Dies ist Teil des Mediationsergebnisses.⁹⁰

3.2.5. Kann ich dennoch vor Gericht gehen?

Laut Artikel 12 Absatz 5 berührt der Versuch, eine Einigung durch Mediation herbeizuführen, weder Ihr Recht noch das Recht des betroffenen gewerblichen Nutzers, vor Gericht zu gehen oder ein anderes alternatives Streitbelegungsverfahren zu nutzen, um die Streitigkeit beizulegen. Die P2B-Verordnung verlangt von keiner Partei die Möglichkeit auszuschöpfen, eine Streitigkeit durch Mediation beizulegen, bevor ein Gerichtsverfahren angestrengt werden kann.

3.2.6. Ein gewerblicher Nutzer möchte eine Streitigkeit durch Mediation belegen. Muss ich mich daran beteiligen?

Die Mediation ist ein freiwilliges Verfahren. Anbieter von Online-Vermittlungsverfahren sind jedoch nach Artikel 12 Absatz 3 dazu verpflichtet, alle Anträge von gewerblichen Nutzern auf Einleitung der Mediation zur Beilegung einer Streitigkeit nach Treu und Glauben zu prüfen.

Unter gewissen Umständen können sich Online-Vermittlungsdienste dafür entscheiden, sich nicht an einer Mediation zu beteiligen. Dies kann zum Beispiel der Fall sein, wenn ein gewerblicher Nutzer die Mediation in einer Streitsache einleiten möchte, zu der dieser gewerbliche Nutzer in der Vergangenheit ein Mediationsverfahren eingeleitet hat und in der der Mediator zu dem Schluss gekommen ist, dass der betreffende gewerbliche Nutzer wider Treu und Glauben gehandelt hat, oder wenn Mediationsversuche mehrfach gescheitert sind.⁹¹

Dies sind jedoch Sonderfälle, und die Anbieter von Online-Vermittlungsdiensten sollten sich nach Treu und Glauben an einer Mediation mit einem gewerblichen Nutzer beteiligen, wenn der Mediator festgestellt hat, dass der Gegenstand der Mediation keinen Bezug zu früheren Fällen aufweist.⁹²

⁹⁰ Erwägungsgrund 41.

⁹¹ Erwägungsgrund 42.

⁹² Erwägungsgrund 42.

3.2.7. Müssen gewerbliche Nutzer zuvor das Beschwerdemanagementsystem in Anspruch nehmen?

Nein. Gewerbliche Nutzer können immer versuchen, eine Streitigkeit durch Mediation beizulegen, ohne zuvor das Beschwerdemanagementsystem in Anspruch genommen zu haben. Dies kann zum Beispiel der Fall sein, wenn ein gewerblicher Nutzer sich in der Vergangenheit über ein ähnliches Problem beschwert hat und der Ansicht ist, dass es durch das Beschwerdemanagementsystem nicht zufriedenstellend gelöst wurde.⁹³

4. ICH BETREIBE EINE ONLINE-SUCHMASCHINE. WAS GILT ES ZU BEACHTEN?

Für Anbieter von Suchmaschinen sind Artikel 5 (Ranking) und Artikel 7 (Differenzierte Behandlung) der P2B-Verordnung relevant und erfordern Maßnahmen von diesen Anbietern.

4.1. Welche Informationen muss ich Nutzern mit Unternehmenswebsite zum Ranking (Artikel 5) geben?⁹⁴

Die P2B-Verordnung enthält zwei Begriffe, die für Sie wichtig sind:

- „Ranking“ ist laut Artikel 2 Nummer 8 die Relevanz, die Suchergebnissen von Online-Suchmaschinen zugemessen wird, wie von Anbietern organisiert, dargestellt und kommuniziert, unabhängig von den für diese Darstellung, Organisation oder Kommunikation verwendeten technischen Mitteln. Dies kann das Ergebnis der Verwendung von algorithmischer Sequenzierung, Beurteilungs- oder Bewertungsmechanismen, visueller Hervorhebung, anderen Hervorhebungsinstrumenten oder einer Kombination davon sein.
- „Nutzer mit Unternehmenswebsite“ wird in Artikel 2 Nummer 7 definiert als eine natürliche oder juristische Person, die über eine Online-Schnittstelle, d. h. über eine Software (darunter Websites oder Teile davon und Anwendungen, einschließlich mobiler Anwendungen) und für Zwecke im Zusammenhang mit ihrer gewerblichen, geschäftlichen, handwerklichen oder beruflichen Tätigkeit Verbrauchern Waren oder Dienstleistungen anbietet.

Gemäß Artikel 5 Absatz 2 und Absatz 3 müssen Anbieter von Suchmaschinen eine Erklärung öffentlich zugänglich machen, die Folgendes enthält:

- eine Beschreibung der Hauptparameter, die einzeln oder gemeinsam für die Festlegung des Rankings aller indexierten Websites (jener von Nutzern mit Unternehmenswebsite sowie anderer Websites)⁹⁵ am wichtigsten sind, und die relative Bedeutung dieser Hauptparameter gegenüber anderen Parametern, und
- eine Beschreibung der Möglichkeit, sofern sie besteht, dass die gewerblichen Nutzer das Ranking beeinflussen können, indem sie der Suchmaschine direkt oder indirekt ein Entgelt entrichten, und wie sich derartige Entgelte auf das Ranking auswirken.

⁹³ Erwägungsgrund 42.

⁹⁴ Gemäß Artikel 5 Absatz 7 erlässt die Kommission Leitlinien zu den Transparenzanforderungen in Bezug auf das Ranking.

⁹⁵ Suchmaschinen durchsuchen Websites, die indexiert werden können, ungeachtet dessen, ob sie dazu genutzt werden, Verbrauchern zu Geschäftszwecken Waren oder Dienstleistungen anzubieten (d. h. Websites von Nutzern mit Unternehmenswebsite), oder ob sie zu anderen Zwecken genutzt werden.

Erhält eine Suchmaschine von einem Dritten eine Mitteilung und ändert daraufhin die Reihenfolge des Rankings in einem konkreten Fall oder listet eine bestimmte Website aus, muss dem betroffenen Nutzer mit Unternehmenswebsite die Möglichkeit eingeräumt werden, den Inhalt der Mitteilung einzusehen (Artikel 5 Absatz 4).

Gemäß Artikel 5 Absatz 7 erlässt die Kommission Leitlinien zu den Transparenzanforderungen in Bezug auf das Ranking. Weitere Informationen zu den Leitlinien nach Artikel 5 Absatz 7 der P2B-Verordnung stehen hier zur Verfügung: <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/ranking-transparency-guidelines-framework-eu-regulation-platform-business-relations-explainer>.

4.2. Welche Informationen muss ich Nutzern mit Unternehmenswebsite zur differenzierten Behandlung (Artikel 7) geben?

4.2.1. Was sollte die Erläuterung enthalten?

Gemäß Artikel 7 Absatz 2 müssen Anbieter von Suchmaschinen erläutern, wie sie Waren und Dienstleistungen, die sie selbst oder über Nutzer mit Unternehmenswebsite anbieten, die von ihnen kontrolliert werden, im Vergleich zu von sonstigen Nutzern mit Unternehmenswebsite angebotenen Waren und Dienstleistungen behandeln.

Von der Online-Suchmaschine kontrollierte gewerbliche Nutzer sind solche, die im Eigentum der Online-Suchmaschine stehen oder auf die die Online-Suchmaschine bestimmenden Einfluss ausüben kann.⁹⁶

Die Erläuterung sollte sich auf die wichtigsten wirtschaftlichen, geschäftlichen oder rechtlichen Erwägungen beziehen, die einer solchen differenzierten Behandlung zugrunde liegen (Artikel 7 Absatz 3). Sie sollte sich auf konkrete Maßnahmen oder das Verhalten der Suchmaschine in Bezug auf Folgendes beziehen:

- Zugang der betreffenden Suchmaschine zu Daten, einschließlich personenbezogenen Daten, die gewerbliche Nutzer, Nutzer mit Unternehmenswebsite oder Verbraucher für ihre Nutzung der betreffenden Dienste zur Verfügung stellen oder die im Zuge der Bereitstellung dieser Dienste generiert werden,
- Ranking oder andere Einstellungen, die den Zugang der Verbraucher beeinflussen,
- direkte oder indirekte Entgelte für die Nutzung der Suchmaschine (in Geldform oder anderweitig), und
- Zugang zu den Diensten, Funktionen oder technischen Schnittstellen, die mit der Nutzung der Suchmaschine unmittelbar im Zusammenhang stehen oder eine Ergänzung zu deren Nutzung sind, z. B. Betriebssysteme, sowie die Bedingungen und die direkt oder indirekt erhobene Vergütung für die Nutzung dieser Dienste, Funktionen oder technischen Schnittstellen.

5. WELCHE FREIWILLIGEN MAßNAHMEN KÖNNTEN ANBIETER VON ONLINE-VERMITTLUNGSDIENSTEN UND SUCHMASCHINEN ERGREIFEN?

⁹⁶ Im Sinne von Artikel 3 Absatz 2 der Verordnung (EG) Nr. 139/2004 des Rates über die Kontrolle von Unternehmenszusammenschlüssen („EG-Fusionskontrollverordnung“) (ABl. L 24 vom 29.1.2004, S. 1).

Die Kommission wird durch die P2B-Verordnung verpflichtet, zu freiwilligen Maßnahmen aufzufordern und:

- Anbieter von Online-Vermittlungsdiensten aufzufordern, Organisationen zu gründen, die Mediationsdienste anbieten (Artikel 13),
- Anbieter von Online-Vermittlungsdiensten und Suchmaschinen aufzufordern, Verhaltenskodizes auszuarbeiten (Artikel 17).

5.1. Was sind Organisationen, die Mediationsdienste anbieten?

Gemäß Artikel 13 fordert die Europäische Kommission Anbieter von Online-Vermittlungsdiensten auf, eine oder mehrere Organisationen zu gründen, die spezialisierte Mediatoren bereitstellen können, um die außergerichtliche Beilegung von Streitigkeiten mit gewerblichen Nutzern zu erleichtern. Die Kommission tut dies in enger Zusammenarbeit mit den Mitgliedstaaten. Die Fachkenntnisse der spezialisierten Mediatoren dürften das Vertrauen beider Parteien in den Mediationsprozess stärken und die Wahrscheinlichkeit erhöhen, dass die Verfahren zufriedenstellend abgeschlossen werden können. Es liegt daher im sowohl im Interesse der gewerblichen Nutzer als auch der Anbieter von Online-Vermittlungsdiensten, über zusätzliche kompetente Stellen zu verfügen, die Streitigkeiten rasch und wirksam lösen können.⁹⁷

Die Anbieter von Online-Vermittlungsdiensten können nach Artikel 13 einzeln oder zusammen mit anderen Online-Vermittlungsdiensten oder sie vertretenden Organisationen und Verbänden an der Gründung dieser Organisationen arbeiten.

5.2. Welche Arten von Mediatoren sollten diese Organisationen zur Verfügung stellen?

Die nach Artikel 13 gegründeten Organisationen sollten Mediatoren zur Verfügung stellen können, die die in Artikel 12 Absatz 2 festgelegten Anforderungen erfüllen (siehe Abschnitt 2.20.2 oben).

5.3. Welchen Inhalt könnten Verhaltenskodizes haben?

Gemäß Artikel 17 fordert die Kommission die Anbieter von Online-Vermittlungsdiensten und Suchmaschinen auf, Verhaltenskodizes auszuarbeiten.

Gemäß Artikel 17 Absatz 1 sollten die von den Anbietern von Online-Vermittlungsdiensten sowie Organisationen und Verbänden, die diese vertreten, zusammen mit gewerblichen Nutzern, einschließlich KMU, und ihren Vertretungsorganisationen ausgearbeiteten Verhaltenskodizes die ordnungsgemäße Anwendung der P2B-Verordnung unterstützen.

Gemäß Artikel 17 Absatz 2 sollten die von den Anbietern von Suchmaschinen sowie Organisationen und Verbänden, die diese vertreten, ausgearbeiteten Verhaltenskodizes speziell darauf ausgerichtet sein, die ordnungsgemäße Anwendung von Artikel 5 zu unterstützen.

Gemäß Artikel 17 Absatz 3 fordert die Kommission die Anbieter von Online-Vermittlungsdiensten auf, branchenspezifische Verhaltenskodizes anzunehmen und umzusetzen, wenn solche

⁹⁷ Erwägungsgrund 43

branchenspezifischen Verhaltenskodizes bereits existieren oder in der Planung sind und diese weit verbreitet sind.

Bei der Ausarbeitung solcher Verhaltenskodizes in Rücksprache mit allen einschlägigen interessierten Kreisen sollte den besonderen Merkmalen der jeweiligen Wirtschaftszweige sowie den besonderen Merkmalen der KMU Rechnung getragen werden. Alle Verhaltenskodizes sollten objektiv und diskriminierungsfrei formuliert werden.⁹⁸

6. INFORMATIONEN FÜR GEWERBLICHE NUTZER VON ONLINE-VERMITTLUNGSDIENSTEN

6.1. Bin ich ein gewerblicher Nutzer?

Laut Artikel 2 Nummer 1 sind Sie ein gewerblicher Nutzer, wenn Sie:

entweder

- eine im Rahmen einer geschäftlichen oder beruflichen Tätigkeit handelnde Privatperson oder
- eine juristische Person (z. B. ein Unternehmen) sind

und

- Online-Vermittlungsdienste nutzen, um für Zwecke im Zusammenhang mit Ihrer gewerblichen, geschäftlichen, handwerklichen oder beruflichen Tätigkeit Verbrauchern Waren oder Dienstleistungen anzubieten.

Wichtig ist auch zu wissen, dass Sie als gewerblicher Nutzer gleichzeitig auch ein Nutzer mit Unternehmenswebsite sein können. Das bedeutet, dass die für Suchmaschinen geltenden Anforderungen auch Ihnen zugutekommen. Für weitere Informationen siehe Abschnitt 7.

6.2. Was bedeutet die P2B-Verordnung für mich?

Wie bereits aus dem Titel ersichtlich, geht es in der P2B-Verordnung um die Förderung von Fairness und Transparenz für gewerbliche Nutzer von Online-Vermittlungsdiensten.

Laut Artikel 3 Absatz 1 Buchstabe b müssen Anbieter von Online-Vermittlungsdiensten sicherstellen, dass ihre allgemeinen Geschäftsbedingungen für gewerbliche Nutzer, einschließlich eventuell künftiger gewerblicher Nutzer (d. h. jene Nutzer, die darüber nachdenken, den Online-Vermittlungsdienst zu nutzen, aber sich noch nicht angemeldet haben) zu jedem Zeitpunkt Ihrer Geschäftsbeziehung mit dem Anbieter von Online-Vermittlungsdiensten leicht verfügbar sind.

Anbieter von Online-Vermittlungsdiensten sind nach der P2B-Verordnung dazu verpflichtet, ihre allgemeinen Geschäftsbedingungen zu aktualisieren und um einige Erläuterungen zu ergänzen. Diese Erläuterungen vermitteln Ihnen:

- (1) *ein besseres Verständnis dafür, wann Ihre Nutzung eines Online-Vermittlungsdienstes ausgesetzt, eingeschränkt oder beendet werden kann.*

Anbieter von Online-Vermittlungsdiensten sind nach Artikel 3 Absatz 1 Buchstabe c dazu verpflichtet, die Gründe zu benennen, bei deren Vorliegen sie entscheiden können, die Nutzung ihrer Dienste durch ihre gewerblichen Nutzer auszusetzen, zu beenden oder sie in irgendeiner

⁹⁸ Erwägungsgrund 48.

anderen Art einzuschränken. Das bedeutet, dass Sie von Anfang an wissen, wann Anbieter von Online-Vermittlungsdiensten Ihre Nutzung des Online-Vermittlungsdienst beenden oder einschränken können oder wann sie eine von Ihnen über den Online-Vermittlungsdienst angebotene Ware oder Dienstleistung auslisten können.⁹⁹

Um zu erfahren, wie das in der Praxis funktioniert, siehe Abschnitt 3 *oben*.

(2) Ein besseres Verständnis dafür, wo Ihre Waren und Dienstleistungen vermarktet werden

Anbieter von Online-Vermittlungsdiensten sind nach Artikel 3 Absatz 1 Buchstabe d dazu verpflichtet, zu erläutern, welche zusätzlichen Vertriebskanäle oder etwaigen Partnerprogramme (z. B. andere Websites oder Apps) sie zur Vermarktung der von Ihnen über den Online-Vermittlungsdienst angebotenen Waren und Dienstleistungen nutzen. Auf diese Weise erhalten Sie mehr Klarheit darüber, wo genau die Waren und Dienstleistungen, die Sie über den Online-Vermittlungsdienst anbieten, vermarktet werden.¹⁰⁰

(3) Ein besseres Verständnis dafür, welche Auswirkungen Ihre Nutzung des Online-Vermittlungsdienstes auf Ihre Rechte des geistigen Eigentums hat

Anbieter von Online-Vermittlungsdiensten sind nach Artikel 3 Absatz 1 Buchstabe e dazu verpflichtet, die eventuellen Auswirkungen der allgemeinen Geschäftsbedingungen auf die Inhaberschaft und die Kontrolle von Rechten des geistigen Eigentums zu erläutern. Wenn sich die allgemeinen Geschäftsbedingungen zum Beispiel auf die Verwendung Ihrer Logos, Marken und geschäftlichen Bezeichnungen auswirken, muss Ihnen das erläutert werden.¹⁰¹

(4) Ein besseres Verständnis für das Ranking

Anbieter von Online-Vermittlungsdiensten sind nach Artikel 5 Absatz 1 dazu verpflichtet, die das Ranking bestimmenden Hauptparameter und die Gründe für die relative Gewichtung dieser Hauptparameter gegenüber anderen Parametern zu erläutern. Auf diese Weise verstehen Sie besser, an welcher Stelle Ihre Waren oder Dienstleistungen in Suchergebnissen auftauchen, und Sie können eine fundierte Entscheidung darüber treffen, welche(n) Online-Vermittlungsdienst(e) Sie nutzen möchten, da Sie die Ranking-Praktiken verschiedener Online-Vermittlungsdienste miteinander vergleichen können.

Gemäß Artikel 5 Absatz 7 bietet die Kommission Leitlinien zu den Transparenzanforderungen für das Ranking. Weitere Informationen zu den Leitlinien nach Artikel 5 Absatz 7 der P2B-Verordnung stehen hier zur Verfügung: <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/ranking-transparency-guidelines-framework-eu-regulation-platform-business-relations-explainer>.

(5) Ein besseres Verständnis dafür, welche Nebenwaren und -dienstleistungen, einschließlich Finanzprodukten, Anbieter von Online-Vermittlungsdiensten Verbrauchern anbieten

Anbieter von Online-Vermittlungsdiensten sind nach Artikel 6 dazu verpflichtet, zu erläutern, welche zusätzlichen Waren und Dienstleistungen („Nebenwaren und -dienstleistungen“),

⁹⁹ Erwägungsgrund 15.

¹⁰⁰ Erwägungsgrund 16.

¹⁰¹ Erwägungsgrund 17.

einschließlich Finanzprodukten, sie Verbrauchern neben Ihren Waren oder Dienstleistungen anbieten können. Dabei kann es sich um Dinge handeln, die der Anbieter von Online-Vermittlungsdiensten selbst oder ein Dritter anbieten kann.

Beispiele finden Sie unter Abschnitt 2.13.2 oben.

Darüber hinaus müssen Anbieter von Online-Vermittlungsdiensten nach Artikel 6 angeben, ob und welche zusätzlichen Waren und Dienstleistungen Sie selbst Verbrauchern über ihren Online-Vermittlungsdienst anbieten können.

Dank dieser Angaben wissen Sie, was zusammen mit Ihren Waren oder Dienstleistungen angeboten wird und welche Möglichkeiten es für Sie gibt, etwas selbst zusätzlich anzubieten.¹⁰²

(6) Ein besseres Verständnis dafür, wie Anbieter von Online-Vermittlungsdiensten die Waren und Dienstleistungen, die sie selbst anbieten, behandeln und diese im Suchergebnis platzieren.

Anbieter von Online-Vermittlungsdiensten sind nach Artikel 7 dazu verpflichtet, zu erläutern, wie sie Waren und Dienstleistungen, die sie selbst oder über gewerbliche Nutzer anbieten, die von ihnen kontrolliert werden, im Vergleich zu Waren und Dienstleistungen von dritten gewerblichen Nutzern behandeln.

Von einem Anbieter von Online-Vermittlungsdiensten kontrollierte gewerbliche Nutzer sind solche, die im Eigentum dieses Anbieters stehen oder auf die der Anbieter bestimmenden Einfluss ausüben kann.¹⁰³

Ein Anbieter von Online-Vermittlungsdiensten könnte einen wirtschaftlichen Anreiz und die Möglichkeit haben, seine Kontrolle über die von ihm angebotenen Dienste zu nutzen, um seinen eigenen Angeboten oder den Angeboten eines gewerblichen Nutzers, über den er die Kontrolle ausübt, technische und wirtschaftliche Vorteile einzuräumen, die er gewerblichen Nutzern verweigert, die mit ihm im Wettbewerb stehen. Dank dieser Informationen können Sie die von einem Anbieter von Online-Vermittlungsdiensten diesbezüglich ergriffenen Maßnahmen verstehen.¹⁰⁴

Gemäß Artikel 7 Absatz 3 müssen die Erläuterungen Informationen zu den wichtigsten wirtschaftlichen, geschäftlichen oder rechtlichen Erwägungen enthalten, die einer solchen differenzierten Behandlung zugrunde liegen. Es sind insbesondere folgende Aspekte zu erläutern:

- Art des Zugangs des Online-Vermittlungsdienstes zu Daten, einschließlich personenbezogenen Daten, die gewerbliche Nutzer, Nutzer mit Unternehmenswebsite oder Verbraucher für ihre Nutzung der betreffenden Dienste zur Verfügung stellen oder die im Zuge der Bereitstellung dieser Dienste generiert werden,
- Ranking oder andere Einstellungen, die den Zugang der Verbraucher beeinflussen,
- die direkten oder indirekten Entgelte für die Nutzung des Online-Vermittlungsdienstes (in Geldform oder anderweitig), und

¹⁰² Erwägungsgrund 29.

¹⁰³ Im Sinne von Artikel 3 Absatz 2 der Verordnung (EG) Nr. 139/2004 des Rates über die Kontrolle von Unternehmenszusammenschlüssen („EG-Fusionskontrollverordnung“) (ABl. L 24 vom 29.1.2004, S. 1).

¹⁰⁴ Erwägungsgrund 30.

- Zugang zu den Diensten, Funktionen oder technischen Schnittstellen, die mit der Nutzung des Online-Vermittlungsdienstes unmittelbar im Zusammenhang stehen oder eine Ergänzung zu dessen Nutzung sind, z. B. Betriebssysteme, sowie die Bedingungen und die direkt oder indirekt erhobene Vergütung für die Nutzung dieser Dienste, Funktionen oder technischen Schnittstellen.

(7) *Ein besseres Verständnis dafür, wie Sie Ihre Vertragsbeziehung zu einem Anbieter von Online-Vermittlungsdiensten beenden können und was danach geschieht*

Gemäß Artikel 8 Buchstabe b müssen Online-Vermittlungsdienste Sie eindeutig darüber aufklären, wie und unter welchen Bedingungen Sie Ihre Vertragsbeziehung mit dem Online-Vermittlungsdienst beenden können.

Darüber hinaus müssen Anbieter von Online-Vermittlungsdiensten gemäß Artikel 8 Buchstabe c in ihren allgemeinen Geschäftsbedingungen den vorhandenen oder nicht vorhandenen Zugang zu den mit Ihnen verknüpften Informationen erläutern, wenn der Anbieter von Online-Vermittlungsdiensten diesen Zugang nach Beendigung der Vertragsbeziehung behält.

(8) *Ein besseres Verständnis dafür, zu welchen Daten Sie und der Anbieter von Online-Vermittlungsdiensten möglicherweise Zugang haben oder nicht haben*

Gemäß Artikel 9 müssen die Anbieter von Online-Vermittlungsdiensten:

- ihre Datenzugangspolitik erläutern, und
- erklären, ob sie Daten an andere gewerbliche Nutzer oder Dritte weitergeben.

Dabei kann es sich um personenbezogene oder nicht personenbezogene Daten, die von gewerblichen Nutzern und Verbrauchern zur Verfügung gestellt werden, um aggregierte Daten oder um durch den Online-Vermittlungsdienst generierte Daten, d. h. „Big Data“ oder Erkenntnisgenerierung, handeln. Die Erläuterung ist keine umfassende Auflistung aktueller Datenpunkte, es sei denn, es gibt bestimmte Arten aktueller Daten, die für die Art Ihres Unternehmens und die anderen gewerblichen Nutzer des Online-Vermittlungsdienstes von großer Bedeutung sein könnten.¹⁰⁵ Die Erläuterung kann auch nur aus dem Hinweis bestehen, dass kein Zugang zu Daten gewährt wird.

Gemäß Artikel 9 Absatz 2 sollten Sie durch die Angaben zur Datenzugangspolitik Folgendes verstehen können:

Erstens ob:

- Anbieter von Online-Vermittlungsdiensten Zugang zu personenbezogenen und/oder sonstigen Daten haben, die gewerbliche Nutzer oder Verbraucher für die Nutzung des Online-Vermittlungsdienstes zur Verfügung stellen oder die im Zuge der Bereitstellung dieser Dienste generiert werden,
- Sie Zugang zu personenbezogenen und/oder sonstigen Daten haben, die Sie im Zusammenhang mit der Nutzung des Online-Vermittlungsdienstes zur Verfügung gestellt haben oder die im Zuge der Bereitstellung dieser Dienste für Sie und Ihre Kunden generiert werden,
- Sie Zugang zu personenbezogenen Daten oder sonstigen Daten, auch in aggregierter Form, haben, die im Zuge der allen gewerblichen Nutzern und Verbrauchern bereitgestellten Online-Vermittlungsdienste zur Verfügung gestellt oder generiert wurden.

¹⁰⁵ Erwägungsgrund 33.

Zweitens, wenn Zugang zu den vorstehend genannten Daten gewährt wird, zu welchen Datenkategorien und unter welchen Bedingungen Sie Zugang zu diesen Daten erhalten oder nicht erhalten (Artikel 9 Absatz 1).

Gemäß Artikel 9 Absatz 2 Buchstabe d sollen die Informationen zu Daten, die Dritten bereitgestellt werden und deren Weitergabe für das ordnungsgemäße Funktionieren des Online-Vermittlungsdienstes nicht erforderlich ist, Ihnen dabei helfen:

- den Zweck dieser Datenweitergabe zu verstehen, und
- zu verstehen, wie gewerbliche Nutzer diese Datenweitergabe ablehnen können.¹⁰⁶

(9) Ein besseres Verständnis dafür, warum ein Online-Vermittlungsdienst Sie eventuell daran hindern kann, Ihre Waren und Dienstleistungen zu besseren Preisen oder besseren Bedingungen auf Ihrer eigenen Website oder über andere Online-Vermittlungsdienste anzubieten

Gemäß Artikel 10 müssen Anbieter von Online-Vermittlungsdiensten erläutern, warum sie gewerbliche Nutzer darin einschränken möchten, Waren und Dienstleistungen zu besseren Bedingungen oder niedrigeren Preisen auf ihrer eigenen Website oder über andere Online-Vermittlungsdienste anzubieten. Dabei handelt es sich um sogenannte Meistbegünstigungsklauseln.

Dank dieser Angaben verstehen Sie, ob Sie:

- auf Ihrer eigenen Website bessere Bedingungen anbieten können,
- auf anderen Online-Vermittlungsdiensten oder sonstigen Medien bessere Bedingungen anbieten können,
- auf Ihrer eigenen Website niedrigere Preise anbieten können,
- auf anderen Online-Vermittlungsdiensten oder sonstigen Medien niedrigere Preise anbieten können.

Gemäß Artikel 10 Absatz 1 enthält die Erläuterung des Anbieters von Online-Vermittlungsdiensten Angaben zu den wichtigsten wirtschaftlichen, geschäftlichen oder rechtlichen Gründen, warum Sie darin eingeschränkt werden, auf Ihrer eigenen Website oder über andere Kanäle bessere Bedingungen oder niedrigere Preise anzubieten. Somit können Sie die Gründe verstehen, aus denen der Anbieter von Online-Vermittlungsdiensten Ihrem Unternehmen diese Einschränkungen auferlegen kann.¹⁰⁷

Gemäß Artikel 10 Absatz 2 berührt diese Verpflichtung nicht etwaige Verbote oder Beschränkungen in Bezug auf die Auferlegung solcher Einschränkungen durch EU-Recht oder nationales Recht, dem der Anbieter von Online-Vermittlungsdiensten möglicherweise unterliegt. Sie sollte nicht so verstanden werden, dass sie die Rechtmäßigkeit einer solchen Einschränkung nach solchen Vorschriften etwa im Bereich des Wettbewerbsrechts oder der unlauteren Geschäftspraktiken, sowie die Anwendung solcher Gesetze berührt.¹⁰⁸

¹⁰⁶ Erwägungsgrund 34.

¹⁰⁷ Erwägungsgrund 36.

¹⁰⁸ Erwägungsgrund 36.

(10) Informationen darüber, wie Sie das Beschwerdemanagementsystem des Anbieters von Online-Vermittlungsdiensten in Anspruch nehmen können

Anbieter von Online-Vermittlungsdiensten sind nach Artikel 11 dazu verpflichtet, ein Beschwerdemanagementsystem zu unterhalten. Siehe Abschnitt 2.19 oben

(11) Auf welche Mediatoren Sie zurückgreifen können, um eine außergerichtliche Beilegung etwaiger Streitigkeiten zu erzielen

Anbieter von Online-Vermittlungsdiensten sind, sofern sie keine kleinen Unternehmen sind (siehe Abschnitt 1.4 oben), nach Artikel 11 Absatz 1 dazu verpflichtet, zwei oder mehr Mediatoren zu benennen, mit denen sie bereit sind zusammenzuarbeiten, um eine außergerichtliche Beilegung etwaiger Streitigkeiten mit einem gewerblichen Nutzer zu erzielen. Siehe Abschnitt 3.2 oben

Um mehr darüber zu erfahren, welche Erläuterungen genau Anbieter von Online-Vermittlungsdiensten abgeben müssen, siehe Abschnitt 2 oben.

6.3. Wie wird mit der P2B-Verordnung sichergestellt, dass ich die allgemeinen Geschäftsbedingungen verstehe?

Gemäß Artikel 3 Absatz 1 Buchstabe a müssen die allgemeinen Geschäftsbedingungen klar und verständlich formuliert sein.

Die Anforderung an eine klare Sprache bedeutet, dass Anbieter von Online-Vermittlungsdiensten Ihnen ein angemessenes Maß an Vorhersehbarkeit der gewerblichen Bedingungen für Ihre Nutzung des Online-Vermittlungsdienstes bieten sollten. Dazu gehört auch die Information, wie diese Nutzung durch eine Partei beendet oder ausgesetzt werden kann.¹⁰⁹

6.3.1. Was passiert, wenn die allgemeinen Geschäftsbedingungen nicht klar und verständlich formuliert sind?

Laut Artikel 3 Absatz 3 sind allgemeine Geschäftsbedingungen, die der Anforderung einer klaren und verständlichen Formulierung nicht genügen, nichtig. Auf Ihre Beziehung findet dann die Bestimmung der allgemeinen Geschäftsbedingungen, die der Anforderung nicht genügt, keine Anwendung, sofern sie getrennt betrachtet werden kann. Können einzelne Bestimmungen, die den Anforderungen nicht genügen, nicht getrennt betrachtet werden, finden die gesamten allgemeinen Geschäftsbedingungen keine Anwendung auf Ihre Beziehung.¹¹⁰

6.3.2. Wer entscheidet, ob allgemeine Geschäftsbedingungen nicht klar und verständlich formuliert sind?

Dies ist von Einzelfall zu Einzelfall zu bewerten und sollte endgültig von einem Gericht entschieden werden.

¹⁰⁹ Erwägungsgrund 15.

¹¹⁰ Erwägungsgrund 20.

6.3.3. Was kann ich tun, wenn ich der Ansicht bin, dass die allgemeinen Geschäftsbedingungen nicht klar und verständlich formuliert sind?

Neben Gerichtsverfahren gibt es für gewerbliche Nutzer die Möglichkeit, Beschwerde im Rahmen des internen Beschwerdemanagementsystems des betreffenden Anbieters von Online-Vermittlungsdiensten einzureichen. Im Zuge des Verfahrens kann der Anbieter dann selbst zu dem Schluss kommen, dass seine allgemeinen Geschäftsbedingungen (oder Teile davon) nicht ausreichend klar formuliert sind. Außerdem können die Anbieter von Online-Vermittlungsdiensten ihre allgemeinen Geschäftsbedingungen regelmäßig überprüfen und zu dem Schluss kommen, dass es weiterer Klarstellungen oder alternativer Formulierungen bedarf, zum Beispiel mit zunehmender Erfahrung oder sich weiterentwickelnder und komplexer werdender Technik. Mediatoren können ebenfalls im Zuge von Verfahren nach Artikel 12 oder auch außerhalb dieses Rahmens feststellen, dass es den allgemeinen Geschäftsbedingungen an Klarheit fehlt.

6.3.4. Muss mich ein Anbieter von Online-Vermittlungsdiensten im Voraus informieren, wenn er seine allgemeinen Geschäftsbedingungen ändert?

Ja. Gemäß Artikel 3 Absatz 2 müssen gewerbliche Nutzer im Voraus über Änderungen an den allgemeinen Geschäftsbedingungen informiert werden.

Die Mitteilung, die Sie erhalten, muss:

- (1) Sie auf einem dauerhaften Datenträger über die vorgeschlagenen Änderungen informieren. Das heißt, Sie sollten die Mitteilung in einer Form erhalten, die Sie für zukünftige Einsichtnahmen in den unveränderten Originalinhalt aufbewahren können (z. B. E-Mail).¹¹¹
- (2) Ihnen mindestens 15 Tage im Voraus zugehen, damit Sie ausreichend Zeit haben, sich an die vorgeschlagenen Änderungen anzupassen oder den Vertrag mit dem Online-Vermittlungsdienst zu beenden, bevor die Änderungen wirksam werden.¹¹²

6.3.5. Erhalte ich die Mitteilung über Änderungen in jedem Fall 15 Tage im Voraus?

Nein. Bei den 15 Tagen handelt es sich um die Mindestfrist. Je nach Komplexität und Auswirkung der Änderung sowie der Notwendigkeit für gewerbliche Nutzer, komplexe Anpassungen vorzunehmen, sind längere Fristen erforderlich.¹¹³

Beispiele für Fälle, in denen Sie eine längere Frist als 15 Tage erwarten können:

- *wenn bestimmte Funktionen des Online-Vermittlungsdienstes, die für gewerbliche Nutzer relevant sind, gänzlich entfernt oder hinzugefügt werden,*

¹¹¹ Artikel 2 Nummer 13.

¹¹² Erwägungsgrund 18.

¹¹³ Erwägungsgrund 18.

- *wenn gewerbliche Nutzer möglicherweise ihre Waren anpassen oder ihre Dienste umprogrammieren müssen, um weiterhin im Online-Vermittlungsdienst tätig sein zu können.*¹¹⁴

Gemäß Artikel 3 Absatz 4 gilt die Frist nicht für Änderungen an den allgemeinen Geschäftsbedingungen, wenn:

- ein Anbieter von Online-Vermittlungsdiensten aufgrund gesetzlicher oder behördlich angeordneter Verpflichtungen umgehend Änderungen der allgemeinen Geschäftsbedingungen vornehmen muss,
- allgemeine Geschäftsbedingungen umgehend zur Abwehr einer unvorhergesehenen und unmittelbar drohenden Gefahr geändert werden müssen, um den Online-Vermittlungsdienst, Verbraucher oder gewerbliche Nutzer vor Betrug, Schadsoftware, Spam, Verletzungen des Datenschutzes oder anderen Cybersicherheitsrisiken zu schützen, oder
- die Änderungen redaktioneller Art sind, z. B. Änderungen am Layout der allgemeinen Geschäftsbedingungen ohne Änderung des Inhalts oder der Bedeutung.

6.3.6. Kann ein Anbieter von Online-Vermittlungsdiensten seine allgemeinen Geschäftsbedingungen rückwirkend ändern?

Gemäß Artikel 8 Buchstabe a dürfen Anbieter von Online-Vermittlungsdiensten keine Änderung an den allgemeinen Geschäftsbedingungen mit rückwirkender Wirkung auferlegen. Eine Ausnahme hierzu besteht dann, wenn Anbieter von Online-Vermittlungsdiensten zu einer rückwirkenden Änderung gesetzlich verpflichtet oder die Änderungen für gewerbliche Nutzer von Vorteil sind.

6.3.7. Kann ich einer Änderung an den allgemeinen Geschäftsbedingungen vor Ablauf der Mitteilungsfrist zustimmen? Und wenn ja, wie?

Ja. Nach Artikel 3 Absatz 2 können Sie auf die Frist verzichten, wenn Sie dies in eindeutiger Weise tun.

Wenn die Mindestfrist von 15 Tagen gilt, können Sie gemäß Artikel 3 Absatz 2 während Ihrer Nutzung des Online-Vermittlungsdienstes durch Ihre Handlungen auf die Frist verzichten. Dies ist zum Beispiel der Fall, wenn Sie innerhalb der Frist von 15 Tagen neue Waren oder Dienstleistungen, einschließlich Softwareanwendungen, in den Online-Vermittlungsdienst einstellen.¹¹⁵

Wird eine Frist von mehr als 15 Tagen eingeräumt, können Sie nur auf eindeutige und bestätigende Weise auf diese Frist verzichten, zum Beispiel indem Sie eine schriftliche Erklärung an den Online-Vermittlungsdienst schicken, in der Sie auf die Frist verzichten.¹¹⁶ Ein Anbieter von Online-Vermittlungsdiensten darf die Einstellung neuer Waren oder Dienstleistungen innerhalb dieser Frist nicht als Verzicht auf die Frist auslegen.¹¹⁷

¹¹⁴ Erwägungsgrund 19.

¹¹⁵ Erwägungsgrund 18.

¹¹⁶ Erwägungsgrund 18.

¹¹⁷ Erwägungsgrund 18.

6.3.8. Kann ich meine Vertragsbeziehung während der Mitteilungsfrist kündigen?

Gemäß Artikel 3 Absatz 2 haben Sie das Recht, den Vertrag mit dem Anbieter der Online-Vermittlungsdienste vor Ablauf der Frist zu kündigen. Eine entsprechende Kündigung entfaltet innerhalb von 15 Tagen nach Eingang der Mitteilung des Anbieters der Online-Vermittlungsdienste Wirkung, sofern für den Vertrag keine kürzere Frist gilt.

6.4. Welche Rechte habe ich, wenn ein Anbieter von Online-Vermittlungsdiensten mein Konto einschränkt, aussetzt oder beendet?

6.4.1. Was ist der Unterschied zwischen dem Einschränken, Aussetzen und Beenden der Nutzung eines Online-Vermittlungsdienstes?

Die umfassende Schließung Ihres Kontos, d. h. die vollständige Beendigung Ihrer Nutzung des Online-Vermittlungsdienstes, wird als die gravierendste Maßnahme angesehen. Bevor ein Anbieter von Online-Vermittlungsdiensten Ihr Konto schließen kann, muss er zuvor einige bestimmte Schritte ergreifen.¹¹⁸ Siehe Abschnitt 3.1 oben

Aussetzung und Einschränkung werden als weniger gravierend angesehen und beziehen sich für gewöhnlich auf die Handlung eines Anbieters von Online-Vermittlungsdiensten, die sich auf die individuelle Aufführung einer Ware oder einer Dienstleistung in seinem Online-Vermittlungsdienst auswirkt.¹¹⁹ Dabei kann es sich um die Auslistung einzelner von Ihnen angebotenen Waren oder Dienstleistungen oder die Herausnahme einer von Ihnen angebotene Ware oder Dienstleistung aus dem Suchergebnis handeln. Anstelle der Aussetzung können Anbieter von Online-Vermittlungsdiensten die individuelle Aufführung Ihrer Angebote auch einschränken, beispielsweise durch deren Rückstufung oder Maßnahmen, die sich negativ auf Ihr Erscheinungsbild im Online-Vermittlungsdienst auswirken (sogenanntes „Dimming“), was eine Herabsetzung des Rankings der von Ihnen angebotenen Waren oder Dienstleistungen im Suchergebnis einschließen kann.

6.4.2. Wann kann ein Anbieter von Online-Vermittlungsdiensten meine Nutzung der Online-Vermittlungsdienste einschränken, aussetzen oder beenden?

Anbieter von Online-Vermittlungsdiensten müssen in ihren allgemeinen Geschäftsbedingungen die Gründe benennen, bei deren Vorliegen sie entscheiden können, die Nutzung ihrer Online-Vermittlungsdienste durch gewerbliche Nutzer auszusetzen oder zu beenden oder sie in irgendeiner anderen Art einzuschränken (Artikel 3 Absatz 1 Buchstabe c). Siehe Abschnitt 2.8 oben.

¹¹⁸ Erwägungsgrund 23.

¹¹⁹ Erwägungsgrund 23.

6.4.3. Was passiert, wenn ein Anbieter von Online-Vermittlungsdiensten meine Fähigkeit, Waren oder Dienstleistungen über ihn zu verkaufen, einschränkt oder aussetzt?

Beschließt ein Anbieter von Online-Vermittlungsdiensten, Ihre Nutzung der Online-Vermittlungsdienste einzuschränken oder auszusetzen, so muss er Ihnen nach Artikel 4 Absatz 1 vor oder gleichzeitig mit dem Wirksamwerden der Aussetzung oder Einschränkung eine Begründung dieser Entscheidung übermitteln.

Diese Begründung sollte Ihnen dabei helfen zu verstehen, was zu der Entscheidung des Anbieters von Online-Vermittlungsdiensten geführt hat, und es Ihnen so ermöglichen, Ihr Verhalten zu korrigieren.¹²⁰

Unter gewissen Umständen erhalten Sie keine Begründung (siehe Abschnitt 3.1.6 oben).

Sollten Sie:

- (1) keine Begründung erhalten, obwohl Sie der Ansicht sind, dass Ihnen eine Begründung zusteht, und/oder
- (2) den Versuch unternehmen wollen, das Problem zu lösen, nachdem Ihr Konto eingeschränkt oder ausgesetzt wurde,

stehen Ihnen einige Optionen zur Auswahl. Siehe Abschnitt 6.5 unten

6.4.4. Was passiert, wenn ein Anbieter von Online-Vermittlungsdiensten meine Nutzung der Online-Vermittlungsdienste beendet?

Bevor ein Anbieter von Online-Vermittlungsdiensten Ihre Nutzung seiner Dienste vollständig beenden kann, müssen Sie nach Artikel 4 Absatz 2 mindestens 30 Tage vor der Schließung Ihres Kontos eine Begründung erhalten.

Unter bestimmten Umständen erhalten Sie keine Mitteilung mindestens 30 Tage im Voraus. Gemäß Artikel 4 Absatz 4 gilt diese Frist nicht, wenn:

- ein Anbieter von Online-Vermittlungsdiensten aufgrund gesetzlicher oder behördlich angeordneter Verpflichtungen gezwungen ist, Ihr Konto umgehend bzw. in weniger als 30 Tagen zu schließen,
- ein Anbieter von Online-Vermittlungsdiensten sein Recht auf Schließung Ihres Kontos aufgrund eines zwingenden Grundes nach nationalem Recht, das im Einklang mit dem Unionsrecht steht, ausübt, oder
- Sie wiederholt gegen die Bestimmungen der allgemeinen Geschäftsbedingungen verstoßen oder diese ignoriert haben, was zur vollständigen Beendigung der betreffenden Online-Vermittlungsdienste geführt hat, wobei der Anbieter dies nachweisen muss.

Nach Artikel 4 Absatz 4 haben Sie Anspruch auf eine unverzügliche Begründung, auch wenn Sie nicht im Voraus über die Schließung Ihres Kontos informiert wurden.

Unter gewissen Umständen erhalten Sie keine Begründung (siehe Abschnitt 3.1.6 oben).

Einige wichtige Begriffe in diesem Zusammenhang können näher erläutert werden:

- Das „**Recht auf Beendigung**“ findet sich in Bestimmungen des nationalen Rechts, die eine sofortige Beendigung erlauben, wenn unter Berücksichtigung aller Umstände des Einzelfalls

¹²⁰ Erwägungsgrund 22.

und unter Abwägung der Interessen beider Parteien nach vernünftigem Ermessen nicht erwartet werden kann, dass das Vertragsverhältnis bis zum vereinbarten Ende oder bis zum Ablauf der Frist fortbesteht.

- **Ausnahmen** von den vorstehend beschriebenen Situationen können in Verbindung mit illegalen oder unangemessenen Inhalten, der Sicherheit einer Ware oder einer Dienstleistung, Fälschung, Betrug, Schadsoftware, Spam, Datenschutzverletzungen, sonstigen Cybersicherheitsrisiken oder der Eignung der Ware oder der Dienstleistung für Minderjährige gegeben sein.¹²¹

6.4.5. Was muss in der Begründung erläutert werden?

Gemäß Artikel 4 Absatz 5 muss sich die Begründung unter Wahrung der Verhältnismäßigkeit (d. h. unter Berücksichtigung der Interessen sowohl des Anbieters des Online-Vermittlungsdienstes als auch der gewerblichen Nutzer¹²²) auf Folgendes beziehen:

- die konkreten Tatsachen oder Umstände, einschließlich des Inhalts der Mitteilungen Dritter, die den Anbieter des Online-Vermittlungsdienstes zu seiner Entscheidung zur Einschränkung, Aussetzung oder Beendigung bewogen haben,
- die Gründe für die Entscheidung auf der Grundlage der in den allgemeinen Geschäftsbedingungen enthaltenen Angaben (siehe Abschnitt 2.8 *oben*).

Die Begründung sollten Ihnen auf einem dauerhaften Datenträger übermittelt werden, wobei es sich nach Artikel 2 (13) um jedes Medium handeln kann, das Sie für zukünftige Einsichtnahmen in den unveränderten Originalinhalt aufbewahren können (z. B. E-Mail).¹²³

Nach Artikel 4 Absatz 4 erhalten Sie eventuell keine Begründung, wenn:

- ein Anbieter von Online-Vermittlungsdiensten aufgrund gesetzlicher oder behördlich angeordneter Verpflichtungen die konkreten Tatsachen oder Umstände oder Details zu dem in den allgemeinen Geschäftsbedingungen aufgeführten Grund, der zur Entscheidung zur Einschränkung, Aussetzung oder Beendigung führte, nicht offenlegen darf, oder
- Sie wiederholt gegen die Bestimmungen der allgemeinen Geschäftsbedingungen verstoßen oder diese ignoriert haben, was zur vollständigen Beendigung der betreffenden Online-Vermittlungsdienste geführt hat, wobei der Anbieter dies nachweisen muss.

6.4.6. Was kann ich unternehmen, wenn ich mit den in der Begründung genannten Tatsachen oder Umständen nicht einverstanden bin oder wenn ich mit den in der Begründung aufgeführten Erläuterungen nicht zufrieden bin?

Der Anbieter von Online-Vermittlungsdiensten muss Ihnen die Möglichkeit einräumen, die Tatsachen und Umstände der Beendigung, Aussetzung oder Einschränkung im Rahmen des internen Beschwerdemanagementverfahrens gemäß Artikel 11 zu klären. Außerdem stehen Ihnen einige Optionen zur Auswahl, um die Beendigung, Aussetzung oder Einschränkung anzufechten. Siehe Abschnitt 6.5 *unten*.

¹²¹ Erwägungsgrund 23.

¹²² Erwägungsgrund 22.

¹²³ Siehe Begriffsbestimmung „dauerhafter Datenträger“ in Artikel 2 Nummer 13.

6.4.7. Was passiert, wenn ein Anbieter von Online-Vermittlungsdiensten einen Fehler macht und mein Konto irrtümlich einschränkt, aussetzt oder beendet? Oder wenn ich einen Fehler korrigiere, den ich gemacht habe?

Ein Anbieter von Online-Vermittlungsdiensten kann seine Entscheidung, ein Konto einzuschränken, auszusetzen oder zu beenden, aufheben, wenn die Entscheidung zum Beispiel irrtümlich erfolgte oder Sie einen Fehler korrigiert haben, den Sie nicht böswillig begangen haben (Artikel 4 Absatz 3). Hebt der Anbieter von Online-Vermittlungsdiensten seine Entscheidung auf, muss er Ihr Konto umgehend wieder einsetzen. Zu dieser Wiedereinsetzung gehört auch, dass Ihnen Zugang zu persönlichen und/oder anderen Daten eingeräumt wird, die Ihnen durch Ihre Nutzung des Online-Vermittlungsdienstes vor der Entscheidung zur Verfügung standen.¹²⁴

6.5. Wie hilft mir die P2B-Verordnung dabei, Beschwerden und Streitigkeiten mit Anbietern von Online-Vermittlungsdiensten beizulegen?

Durch die P2B-Verordnung erhalten Sie folgende Optionen zur Beilegung etwaiger Streitigkeiten, mit Anbietern von Online-Vermittlungsdiensten:

- (1) Einreichen einer Beschwerde im Rahmen des Beschwerdemanagementsystems; dazu gehört auch die Anfechtung einer Entscheidung zur Einschränkung, Aussetzung oder Beendigung Ihrer Nutzung des Online-Vermittlungsdienstes, und
- (2) Mediation.

Jegliche Bemühungen, eine Einigung mithilfe des Beschwerdemanagementsystems oder durch Mediation herbeizuführen, berühren nicht die Ihnen oder dem Anbieter von Online-Vermittlungsdiensten zustehenden Rechte, Klage vor Gericht zu erheben, oder Ihre Möglichkeit, zur Beilegung der Streitigkeit alternative Streitbeilegungsverfahren anzustreben oder sich auf deren Nutzung zu einigen.¹²⁵

Kommt ein Anbieter von Online-Vermittlungsdiensten den Pflichten aus der P2B-Verordnung nicht nach, kann außerdem gegebenenfalls ein repräsentativer Verband oder eine repräsentative Organisation oder eine in einem EU-Mitgliedstaat eingerichtete öffentliche Stelle vor Gericht ziehen, um die Nichterfüllung der Pflichten zu beenden. Siehe Abschnitt 8 unten

Darüber hinaus haben die Mitgliedstaaten nach Artikel 15 für eine angemessene und wirksame Durchsetzung der Bestimmungen der P2B-Verordnung zu sorgen. Siehe Abschnitt 8.2 unten

Außerdem haben Sie das Recht, gegen Anbieter von Online-Vermittlungsdiensten oder Suchmaschinen vor dem zuständigen Gericht Klage zu erheben.

¹²⁴ Erwägungsgrund 22.

¹²⁵ Erwägungsgrund 37.

6.5.1. Was ist das Beschwerdemanagementsystem?

Gemäß Artikel 11 Absatz 1 müssen alle Anbieter von Online-Vermittlungsdiensten, mit Ausnahme von Anbietern kleiner Online-Vermittlungsdienste¹²⁶, ein internes System für die Bearbeitung von Beschwerden gewerblicher Nutzer einrichten. Anbietern kleiner Online-Vermittlungsdienste steht es frei, solche Systeme auf freiwilliger Basis einzurichten.¹²⁷

Anbieter von Online-Vermittlungsdiensten haben ein angemessenes Maß an Flexibilität bei der Einrichtung und Handhabung ihrer internen Beschwerdemanagementsysteme.¹²⁸ Das bedeutet, dass das System innerhalb des eigenen Unternehmens eingerichtet werden, aber auch zum Beispiel an einen externen Dienstleister ausgelagert werden kann oder ein anderes Unternehmen der eigenen Unternehmensgruppe damit beauftragt wird. Wird die Aufgabe ausgelagert, müssen der Anbieter bzw. die andere Unternehmensform über die volle Befugnis und Möglichkeit verfügen, dafür zu sorgen, dass das Beschwerdemanagementsystem die Anforderungen der P2B-Verordnung erfüllt.¹²⁹

Es gibt jedoch bestimmte Mindestanforderungen, mit denen sichergestellt wird, dass das System für gewerbliche Nutzer leicht zugänglich (d. h. benutzerfreundlich) und kostenfrei ist. Außerdem müssen Ihnen ausreichend Informationen zur Verfügung stehen, damit Sie verstehen, wie es funktioniert und wie gut Probleme behandelt werden.¹³⁰

Gemäß Artikel 11 Absatz 1¹³¹ muss das interne Beschwerdemanagementsystem eine Bearbeitung innerhalb eines angemessenen Zeitrahmens sicherstellen und insbesondere:

- für gewerbliche Nutzer leicht zugänglich sein,
- kostenfrei sein, und
- auf den Grundsätzen der Transparenz und der Gleichbehandlung beruhen (siehe Abschnitt 2.19.8 oben).

Gemäß Artikel 11 Absatz 2 sollte das Beschwerdemanagementsystem so eingerichtet werden, dass der Anbieter von Online-Vermittlungsdiensten in der Lage ist:

- die eingereichten Beschwerden sorgfältig zu prüfen und die möglicherweise notwendige weitere Bearbeitung der Beschwerden durchzuführen, um eine angemessene Lösung für das Problem herbeizuführen,
- Beschwerden unter Berücksichtigung der Bedeutung und Komplexität des Problems zügig und wirksam zu bearbeiten,
- den Beschwerdeführer individuell über das Ergebnis des internen Beschwerdemanagementverfahrens in klarer und verständlicher Sprache zu unterrichten.¹³²

Anbieter von Online-Vermittlungsdiensten sind verpflichtet, in ihren allgemeinen Geschäftsbedingungen zu erklären, wie das Beschwerdemanagementsystem funktioniert

¹²⁶ Anbieter, die weniger als 50 Personen beschäftigen und deren Umsatz 10 Mio. Euro nicht übersteigt. Siehe Abschnitt 1.4.

¹²⁷ Erwägungsgrund 38.

¹²⁸ Erwägungsgrund 38.

¹²⁹ Erwägungsgrund 39.

¹³⁰ Artikel 11 Absatz 1.

¹³¹ Zweiter Unterabschnitt.

¹³² Artikel 11 Absatz 2.

(Artikel 11 Absatz 3). Außerdem sollten Sie mindestens 15 Tage im Voraus über Änderungen an der Funktionsweise des Systems unterrichtet werden (Artikel 3 Absatz 2).

Gemäß Artikel 11 Absatz 4 sind Anbieter von Online-Vermittlungsdiensten darüber hinaus verpflichtet, der Öffentlichkeit die Wirksamkeit ihres Beschwerdemanagementsystems zu erklären. Diese Informationen helfen Ihnen dabei zu verstehen, welche Arten von Problemen im Rahmen der Beziehungen zu einem bestimmten Anbieter von Online-Vermittlungsdiensten hauptsächlich auftreten können, einschließlich die Anzahl der eingereichten Beschwerden, die wichtigsten Arten von Beschwerden, der durchschnittliche Zeitbedarf für die Bearbeitung der Beschwerden und Informationen über das Ergebnis der Beschwerden (in aggregierter Form ohne Bezugnahme auf involvierte Einzelpersonen). Diese Informationen müssen mindestens einmal jährlich überprüft und gegebenenfalls aktualisiert werden. Kommt es innerhalb eines Jahres zu wesentlichen Änderungen, sollten sie öfter aktualisiert werden.

6.5.2. Wer kann das Beschwerdemanagementsystem in Anspruch nehmen?

Alle gewerblichen Nutzer, die den Online-Vermittlungsdienst nutzen, sollten das Beschwerdemanagementsystem nutzen können. Dazu gehören auch Nutzer, deren Nutzung des Online-Vermittlungsdienstes möglicherweise eingeschränkt, ausgesetzt oder beendet wurde.¹³³

6.5.3. Wann kann ich das Beschwerdemanagementsystem in Anspruch nehmen?

Gemäß Artikel 11 Absatz 1 können Sie Beschwerden über Probleme einreichen, die Ihr Geschäft beeinträchtigen, wenn:

- Sie der Ansicht sind, dass ein Anbieter von Online-Vermittlungsdiensten den in der P2B-Verordnung festgelegten Verpflichtungen nicht nachkommt,
- sich Ihre Beschwerde auf technische Probleme bezieht, die in direktem Zusammenhang mit den vom Online-Vermittlungsdienst bereitgestellten Diensten stehen, und
- Ihre Beschwerde sich auf Maßnahmen oder Verhaltensweisen des Anbieters von Online-Vermittlungsdiensten bezieht, die in direktem Zusammenhang mit den von ihnen für Sie erbrachten Diensten stehen.

6.5.4. Wie schnell kann ich mit einer Antwort auf meine Beschwerde rechnen? Wie wird mir ein Anbieter von Online-Vermittlungsdiensten antworten?

Das Ziel des Beschwerdemanagementsystems besteht darin, einen erheblichen Teil der Beschwerden in einem angemessenen Zeitraum bilateral zwischen dem Anbieter von Online-Vermittlungsdiensten und den gewerblichen Nutzern beizulegen.

Gemäß Artikel 11 Absatz 1 sowie Artikel 11 Absatz 2 Buchstaben b und c müssen Anbieter von Online-Vermittlungsdiensten Beschwerden in Abhängigkeit von ihrer Bedeutung und Komplexität zügig und wirksam bearbeiten und Ihnen „innerhalb eines angemessenen Zeitrahmens“ eine individuelle Antwort geben. Wie lange das in der Praxis dauert, hängt vom Einzelfall und seiner Komplexität ab.

¹³³ Erwägungsgrund 37.

Gemäß Artikel 11 Absatz 2 Buchstabe c sollten Sie, nachdem eine Beschwerde geprüft wurde, vom Online-Vermittlungsdienst das Ergebnis seiner Prüfung Ihrer Beschwerde erhalten. Dabei muss es sich um eine individuelle Antwort handeln, die sich auf Ihre individuelle Beschwerde bezieht. Es darf keine allgemeine Standardantwort sein. Außerdem muss sie klar und verständlich formuliert sein. Das heißt, dass die Erläuterung nicht unbestimmt, ungenau oder irreführend abgefasst sein darf, und es dürfen keine wichtigen Angaben fehlen.¹³⁴

6.5.5. Ist die Nutzung des Beschwerdemanagementsystems verpflichtend?

Nein.

6.6. Ich möchte meine Streitigkeit durch Mediation beilegen. Was muss ich tun?

6.6.1. Was ist Mediation?

Mediation ist ein strukturiertes Verfahren, in dem zwei oder mehr Streitparteien mithilfe eines Mediators auf freiwilliger Basis selbst versuchen, eine Vereinbarung über die Beilegung ihrer Streitigkeiten zu erzielen (Artikel 2 Nummer 12).

6.6.2. Auf welche Mediatoren kann ich zurückgreifen?

Wenn Sie versuchen möchten, ein Problem mit einem Anbieter von Online-Vermittlungsdiensten per Mediation zu lösen, können Sie zum Beispiel:

- auf die vom Anbieter der Online-Vermittlungsdienste in den allgemeinen Geschäftsbedingungen genannten Mediatoren zurückgreifen. Diese Mediatoren müssen die in Artikel 12 Absatz 2 aufgeführten Anforderungen erfüllen. Siehe Abschnitt *2.20.2 oben* oder
- die Zustimmung des Anbieters der Online-Vermittlungsdienste einholen, auf einen anderen oder zusätzlichen Mediator, eventuell Ihrer Wahl, zurückzugreifen. Der Anbieter der Online-Vermittlungsdienste ist jedoch nicht verpflichtet, dem von Ihnen vorgeschlagenen Mediator zuzustimmen¹³⁵. oder
- einem Mediator zustimmen, den der Anbieter der Online-Vermittlungsdienste als Alternative oder in Ergänzung zu den in den allgemeinen Geschäftsbedingungen genannten Mediatoren vorschlägt. Sie sind nicht verpflichtet, dem Rückgriff auf den vom Anbieter der Online-Vermittlungsdienste als Alternative vorgeschlagenen Mediator zuzustimmen.

6.6.3. Muss ich der Beilegung einer Streitigkeit durch Mediation zustimmen?

Nein, die Mediation ist von Natur aus ein freiwilliges Verfahren. Bei der Entscheidung, ob Sie ein Problem per Mediation lösen wollen, müssen Sie Ihrer Pflicht nach Artikel 12 Absatz 3 nachkommen (diese gilt auch für den Anbieter eines Online-Vermittlungsdienstes) und sich nach Treu und Glauben an Mediationsversuchen beteiligen (siehe *6.5.4 oben*).

¹³⁴ Erwägungsgrund 15.

¹³⁵ Erwägungsgrund 40.

6.6.4. Muss ich das Beschwerdemanagementsystem nutzen, bevor ich versuchen kann, ein Problem per Mediation zu lösen?

Nein. Sie können immer versuchen, eine Streitigkeit durch Mediation beizulegen, ohne zuvor das Beschwerdemanagementsystem in Anspruch genommen zu haben.

6.6.5. Muss sich ein Anbieter von Online-Vermittlungsdiensten an allen von mir angestregten Versuchen, eine Streitigkeit per Mediation beizulegen, beteiligen?

Ja. Wenn Sie versuchen, eine Streitigkeit per Mediation zu lösen, ist der Anbieter von Online-Vermittlungsdiensten nach Artikel 12 Absatz 3 verpflichtet, sich nach Treu und Glauben zu beteiligen.

Anbieter von Online-Vermittlungsdiensten können sich im Einzelfall gegen eine Beteiligung an der Mediation entscheiden. Dies kann zum Beispiel der Fall sein, wenn ein gewerblicher Nutzer die Mediation in einer Streitsache einleiten möchte, zu der der gewerbliche Nutzer in der Vergangenheit ein Mediationsverfahren eingeleitet hat und in der der Mediator zu dem Schluss gekommen ist, dass der gewerbliche Nutzer wider Treu und Glauben gehandelt hat, oder wenn Mediationsversuche mehrfach gescheitert sind.¹³⁶

Dies sind jedoch Sonderfälle, und die Anbieter von Online-Vermittlungsdiensten sollten sich nach Treu und Glauben an einem Mediationsgesuch eines gewerblichen Nutzers beteiligen, wenn der Mediator festgestellt hat, dass der Gegenstand der Mediation keinen Bezug zu früheren Fällen aufweist.¹³⁷

6.6.6. Wer übernimmt die Kosten für die Mediation?

Gemäß Artikel 12 Absatz 4 sollten die Anbieter von Online-Vermittlungsdiensten und die gewerblichen Nutzer einen angemessenen Anteil an den Mediationskosten tragen. Was ein angemessener Anteil ist, wird unter Berücksichtigung aller einschlägigen Elemente des Streitfalls auf der Grundlage eines Vorschlags des Mediators in Abwägung insbesondere folgender Aspekte entschieden:

- die Stichhaltigkeit Ihrer Forderungen sowie der Forderungen des beteiligten Anbieters der Online-Vermittlungsdienste,
- Ihr Verhalten sowie das Verhalten des Anbieters des Online-Vermittlungsdienstes,
- Ihre Größe und Finanzstärke im Vergleich zum Anbieter des Online-Vermittlungsdienstes.

Der Mediator schlägt im Einzelfall vor, welchen Anteil er für angemessen hält.¹³⁸

6.6.7. Kann ich dennoch vor Gericht gehen?

Laut Artikel 12 Absatz 5 berührt der Versuch, eine Einigung durch Mediation herbeizuführen, weder Ihr Recht noch das Recht des Anbieters des Online-Vermittlungsdienstes, zur Lösung der

¹³⁶ Erwägungsgrund 42.

¹³⁷ Erwägungsgrund 42.

¹³⁸ Erwägungsgrund 41.

Streitigkeit das zuständige Gericht anzurufen oder andere alternative Streitbeilegungsverfahren zu nutzen. Die P2B-Verordnung erfordert von keiner Partei, die Möglichkeit auszuschöpfen, eine Streitigkeit durch Mediation beizulegen, bevor ein Gerichtsverfahren angestrengt werden kann. Da die Mediation ein freiwilliges Verfahren ist, können Sie einen Mediationsversuch auch mittendrin abbrechen und Klage vor Gericht erheben.

6.6.8. Wann können repräsentative Organisationen oder Verbände einen Anbieter von Online-Vermittlungsdiensten vor Gericht bringen?

Da viele gewerbliche Nutzer, die Online-Vermittlungsdienste nutzen, nur über beschränkte finanzielle Mittel verfügen und Angst vor Vergeltung seitens der Anbieter von Online-Vermittlungsdiensten haben, wenn sie sich gegen sie stellen, oder einer vertraglichen Bestimmung unterliegen, dass ein Gericht außerhalb der EU für die Beilegung von Streitigkeiten zuständig ist, können Organisationen und Verbände, die ein berechtigtes Interesse an der Vertretung gewerblicher Nutzer haben, oder in den Mitgliedstaaten eingerichtete öffentliche Stellen zuständige nationale Gerichte in der Europäischen Union anrufen.¹³⁹

Das bedeutet, dass repräsentative Organisationen und Verbände sowie die in einigen Mitgliedstaaten existierenden öffentlichen Stellen, sofern sie die Anforderungen in Artikel 14 Absatz 3 erfüllen, das Recht haben, zuständige nationale Gerichte anzurufen, und zwar entsprechend den Rechtsvorschriften des Mitgliedstaats.

Der Zweck dieser rechtlichen Schritte muss sein, die Nichteinhaltung der einschlägigen, in der P2B-Verordnung festgelegten Bestimmungen durch Suchmaschinen zu beenden oder zu untersagen.

Für weitere Informationen dazu, wer einen Anbieter von Online-Vermittlungsdiensten auf diese Weise wann vor Gericht bringen kann, siehe Abschnitt 8 unten.

6.6.9. Kann ich mich bei einer nationalen Behörde beschweren?

Gemäß Artikel 15 haben die Mitgliedstaaten für eine angemessene und wirksame Durchsetzung der Bestimmungen der P2B-Verordnung zu sorgen.

7. BIN ICH EIN NUTZER MIT UNTERNEHMENSWEBSITE? WAS BEDEUTET DIE P2B-VERORDNUNG FÜR MICH? WELCHE NEUEN RECHTE HABE ICH?

7.1. Bin ich ein Nutzer mit Unternehmenswebsite?

Nach Artikel 2 Nummer 7 sind Sie ein Nutzer mit Unternehmenswebsite, wenn Sie:

entweder

- eine natürliche (Privatperson) oder juristische Person (z. B. ein Unternehmen) sind

und

¹³⁹ Erwägungsgrund 44.

- eine Online-Schnittstelle (z. B. Software, darunter Websites und Anwendungen, einschließlich mobiler Anwendungen) nutzen, um für Zwecke im Zusammenhang mit Ihrer gewerblichen, geschäftlichen, handwerklichen oder beruflichen Tätigkeit Verbrauchern Waren oder Dienstleistungen anzubieten.

7.2. Welche Rechte habe ich nach der P2B-Verordnung?

(1) Ein besseres Verständnis für das Ranking

Anbieter von Suchmaschinen sind nach Artikel 5 Absatz 2 dazu verpflichtet, die das Ranking bestimmenden Hauptparameter und die Gründe für die relative Gewichtung dieser Hauptparameter gegenüber anderen Parametern zu erläutern. Dadurch können Sie besser verstehen, in welcher Reihenfolge Suchergebnisse angezeigt werden. Da Anbieter von Suchmaschinen nur die Hauptparameter angeben müssen, die für das Ranking entscheidend sind, sollte dies Ihnen dabei helfen, die Websites oder Beschreibungen der Waren und Dienstleistungen, die Sie auf diesen Websites anbieten, zu verbessern.

Erhält eine Suchmaschine von einem Dritten eine Mitteilung und ändert daraufhin die Reihenfolge des Rankings in einem konkreten Fall oder listet eine bestimmte Website aus, muss Ihnen die Möglichkeit eingeräumt werden, den Inhalt der Mitteilung einzusehen (Artikel 5 Absatz 4).

Gemäß Artikel 5 Absatz 7 bietet die Kommission Leitlinien zu den Transparenzanforderungen für das Ranking. Weitere Informationen zu den Leitlinien nach Artikel 5 Absatz 7 der P2B-Verordnung stehen hier zur Verfügung: <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/ranking-transparency-guidelines-framework-eu-regulation-platform-business-relations-explainer>.

(2) Ein besseres Verständnis dafür, wie Suchmaschinen die Waren und Dienstleistungen, die sie selbst anbieten, behandeln und diese im Suchergebnis platzieren

Gemäß Artikel 7 Absatz 2 müssen Anbieter von Suchmaschinen erläutern, wie sie Waren und Dienstleistungen, die sie selbst oder über Nutzer mit Unternehmenswebsite anbieten, die von ihnen kontrolliert werden, im Vergleich zu von dritten Nutzern mit Unternehmenswebsite angebotenen Waren und Dienstleistungen behandeln.

Von der Suchmaschine kontrollierte gewerbliche Nutzer sind solche, die im Eigentum der Suchmaschine stehen oder auf die die Suchmaschine bestimmenden Einfluss ausüben kann.¹⁴⁰

Eine Suchmaschine könnte einen wirtschaftlichen Anreiz und die Möglichkeit haben, ihre Kontrolle über die von ihr angebotenen Dienste zu nutzen, um ihren eigenen Online-Schnittstellen (z. B. Websites) oder den Online-Schnittstellen (z. B. Websites) von Unternehmen, über die sie Kontrolle ausübt, technische und wirtschaftliche Vorteile einzuräumen. Dank dieser Informationen können Sie die von einer Suchmaschine diesbezüglich ergriffenen Maßnahmen verstehen.¹⁴¹

¹⁴⁰ Im Sinne von Artikel 3 Absatz 2 der Verordnung (EG) Nr. 139/2004 des Rates über die Kontrolle von Unternehmenszusammenschlüssen („EG-Fusionskontrollverordnung“) (ABl. L 24 vom 29.1.2004, S. 1).

¹⁴¹ Erwägungsgrund 31.

Gemäß Artikel 7 Absatz 3 müssen die Erläuterungen Informationen zu den wichtigsten wirtschaftlichen, geschäftlichen oder rechtlichen Erwägungen enthalten, die einer solchen differenzierten Behandlung zugrunde liegen. Es sind insbesondere folgende Aspekte zu erläutern:

- Zugang der betreffenden Suchmaschine zu Daten, einschließlich personenbezogenen Daten, die gewerbliche Nutzer, Nutzer mit Unternehmenswebsite oder Verbraucher für ihre Nutzung der betreffenden Dienste zur Verfügung stellen oder die im Zuge der Bereitstellung dieser Dienste generiert werden,
- Ranking oder andere Einstellungen, die den Zugang der Verbraucher beeinflussen,
- direkte oder indirekte Entgelte für die Nutzung der Suchmaschine (in Geldform oder anderweitig), und
- Zugang zu den Diensten, Funktionen oder technischen Schnittstellen, die mit der Nutzung des Online-Vermittlungsdienstes unmittelbar im Zusammenhang stehen oder eine Ergänzung zu dessen Nutzung sind, z. B. Betriebssysteme, sowie die Bedingungen und die direkt oder indirekt erhobene Vergütung für die Nutzung dieser Dienste, Funktionen oder technischen Schnittstellen.

7.3. Wie hilft mir die P2B-Verordnung dabei, Beschwerden und Streitigkeiten mit Suchmaschinen beizulegen?

Kommt eine Suchmaschine den Pflichten nach der P2B-Verordnung nicht nach, haben repräsentative Verbände oder Organisationen oder in den Mitgliedstaaten eingerichtete öffentliche Stellen gegebenenfalls das Recht, zuständige nationale Gerichte in der Europäischen Union anzurufen, und zwar entsprechend den Rechtsvorschriften des Mitgliedstaats, in dem die Klage mit dem Ziel eingereicht wird, die Nichteinhaltung zu beenden oder zu untersagen. Siehe Abschnitt 8 unten

Darüber hinaus haben die Mitgliedstaaten nach Artikel 15 für eine angemessene und wirksame Durchsetzung der Bestimmungen der P2B-Verordnung zu sorgen. Siehe Abschnitt 7.5 unten

Außerdem haben Sie das Recht, vor dem zuständigen Gericht Klage gegen eine Suchmaschine zu erheben, wenn diese die P2B-Verordnung nicht einhält.

7.4. Wann können repräsentative Organisationen oder Verbände eine Suchmaschine vor Gericht bringen?

Da viele Nutzer mit Unternehmenswebsite, die Suchmaschinen nutzen, durch fehlende finanzielle Mittel oder Angst vor Vergeltung, wenn sie sich gegen sie stellen, gehemmt sind¹⁴², können nach Artikel 14 der P2B-Verordnung Organisationen und Verbände, die Nutzer mit Unternehmenswebsite vertreten, oder in den Mitgliedstaaten eingerichtete öffentliche Stellen zuständige nationale Gerichte in der Europäischen Union anrufen.

Das bedeutet, dass repräsentative Organisationen und Verbände sowie öffentliche Stellen, sofern sie die Anforderungen in Artikel 14 Absatz 3 erfüllen, das Recht haben, zuständige nationale Gerichte anzurufen, und zwar entsprechend den Rechtsvorschriften des Mitgliedstaats.

¹⁴² Erwägungsgrund 44.

Der Zweck dieser rechtlichen Schritte muss sein, die Nichteinhaltung der einschlägigen, in der P2B-Verordnung festgelegten Bestimmungen durch Suchmaschinen zu beenden oder zu untersagen.

7.5. Kann ich mich bei einer nationalen Behörde beschweren?

Gemäß Artikel 15 haben die Mitgliedstaaten für eine angemessene und wirksame Durchsetzung der Bestimmungen der P2B-Verordnung zu sorgen.

8. BIN ICH EINE REPRÄSENTATIVE ORGANISATION ODER EIN REPRÄSENTATIVER VERBAND? WANN KANN ICH EINEN ANBIETER VON ONLINE-VERMITTLUNGSDIENSTEN ODER EINE SUCHMASCHINE VOR GERICHT BRINGEN? WANN KÖNNEN ÖFFENTLICHE STELLEN EINEN ANBIETER VON ONLINE-VERMITTLUNGSDIENSTEN ODER EINE SUCHMASCHINE VOR GERICHT BRINGEN?

In Artikel 14 Absatz 1 wird repräsentativen Organisationen und Verbänden sowie in den Mitgliedstaaten eingerichteten öffentlichen Stellen unter bestimmten Voraussetzungen das Recht gewährt, Anbieter von Online-Vermittlungsdiensten und Suchmaschinen vor zuständigen nationalen Gerichten zu verklagen, auch wenn sie selbst keine „gewerblichen Nutzer“ oder „Nutzer mit Unternehmenswebsite“ im Sinne der P2B-Verordnung sind.

Der Zweck der Klage muss sein, die Nichteinhaltung der einschlägigen, in der P2B-Verordnung festgelegten Bestimmungen durch Anbieter von Online-Vermittlungsdiensten oder Suchmaschinen zu beenden oder zu untersagen. Die Klage vor einem zuständigen Gericht muss im Einklang mit den nationalen Verfahrensvorschriften erfolgen.¹⁴³

8.1. Bin ich eine repräsentative Organisation oder ein repräsentativer Verband?

8.1.1. Welche Kriterien muss ich erfüllen?

Um als repräsentative Organisation oder repräsentativer Verband Klage erheben zu können, müssen Sie gemäß Artikel 14 Absatz 3 folgende Anforderungen erfüllen:

- Sie müssen nach dem Recht eines Mitgliedstaats ordnungsgemäß errichtet sein.
- Sie müssen Ziele verfolgen, die im kollektiven Interesse der Gruppe gewerblicher Nutzer oder der Nutzer mit Unternehmenswebsite sind, die sie dauerhaft vertreten.
- Sie dürfen keine Gewinnerzielung beabsichtigen.
- Ihre Entscheidungsfindung wird nicht unangemessen durch Drittgeldgeber, insbesondere durch Anbieter von Online-Vermittlungsdiensten oder Online-Suchmaschinen, beeinflusst.

Diese Kriterien wurden eingeführt, um sicherzustellen, dass Organisationen und Verbände dieses Recht wirksam und angemessen wahrnehmen. Die Anforderungen dienen dazu, die Ad-hoc-Gründung von Organisationen oder Verbänden zum Zweck einer bestimmten Klageeinreichung

¹⁴³ Erwägungsgrund 44.

oder bestimmter Klageeinreichungen oder aus Erwerbszwecken zu verhindern. Darüber hinaus sollte jeglicher unangemessener Einfluss durch Drittgeldgeber auf die Entscheidungsfindung der entsprechenden Organisationen und Verbände verhindert werden. Zur Vermeidung von Interessenkonflikten sollte außerdem insbesondere verhindert werden, dass Organisationen oder Verbände, die gewerbliche Nutzer oder Nutzer mit Unternehmenswebsite vertreten, unter jeglichem unangemessenem Einfluss von Anbietern von Online-Vermittlungsdiensten oder Suchmaschinen stehen.¹⁴⁴

Organisationen und Verbände sind verpflichtet, alle Informationen über Mitgliedschaft und Finanzierungsquellen zu veröffentlichen, um den nationalen Gerichten die Beurteilung der Frage zu erleichtern, ob diese Auswahlkriterien erfüllt sind.¹⁴⁵

8.1.2. Welche öffentlichen Stellen können einen Anbieter von Online-Vermittlungsdiensten oder eine Suchmaschine vor Gericht bringen?

In Mitgliedstaaten, in denen öffentliche Stellen eingerichtet wurden, sind diese nach Artikel 14 Absatz 4 ebenfalls berechtigt, das in Artikel 14 Absatz 1 genannte Recht auszuüben, vor einem zuständigen nationalen Gericht in der Europäischen Union entsprechend der geltenden Vorschriften Klage gegen einen Anbieter von Online-Vermittlungsdiensten oder eine Suchmaschine zu erheben.

8.1.3. Was muss ich tun, damit meine repräsentative Organisation bzw. mein repräsentativer Verband in das amtliche Verzeichnis der benannten Organisationen aufgenommen wird? Enthält dieses Verzeichnis auch öffentliche Stellen?

Gemäß Artikel 14 Absatz 5 können die Mitgliedstaaten Organisationen oder Verbände mit Sitz in ihrem Mitgliedstaat, die mindestens die Anforderungen von Artikel 14 Absatzes 3 erfüllen, auf deren Antrag hin benennen sowie öffentliche Stellen mit Sitz in ihrem Mitgliedstaat, die die Anforderungen von Artikel 14 Absatz 4 erfüllen, benennen, die das Recht erhalten, vor Gericht zu ziehen. Die Mitgliedstaaten müssen der Kommission Namen und Zweck aller solcher benannten Organisationen, Verbände oder öffentlichen Stellen mitteilen.

8.1.4. Wo finde ich das amtliche Verzeichnis der benannten Organisationen, Verbände bzw. öffentlichen Stellen?

Gemäß Artikel 14 Absatz 6 erstellt die Kommission ein Verzeichnis der gemäß Artikel 14 Absatz 5 von den Mitgliedstaaten benannten Organisationen, Verbände und öffentlichen Stellen. Es wird umgehend im *Amtsblatt der Europäischen Union* veröffentlicht und in jedem Fall alle sechs Monate aktualisiert.

¹⁴⁴ Erwägungsgrund 44.

¹⁴⁵ Artikel 14 Absatz 2 und Erwägungsgrund 44.

8.1.5. Was bedeutet es, im amtlichen Verzeichnis der benannten Organisationen zu stehen?

Die zuständigen Gerichte akzeptieren gemäß Artikel 14 Absatz 7 das im *Amtsblatt der Europäischen Union* (nach Artikel 14 Absatz 6) veröffentlichte Verzeichnis als Nachweis der Berechtigung der Organisation, des Verbands oder der öffentlichen Stelle zur Klageerhebung. Dies berührt jedoch nicht das Recht der Gerichte zu prüfen, ob der Zweck des Klägers dessen Klageerhebung im Einzelfall rechtfertigt. Auf diese Weise soll Rechtssicherheit und Vorhersehbarkeit für die gewerblichen Nutzer und für Nutzer mit Unternehmenswebsite geschaffen werden, die sich darauf verlassen, dass die Organisationen, Verbände oder öffentlichen Stellen die Gerichte anrufen. Außerdem sollen auf diese Weise Gerichtsverfahren effizienter gestaltet und beschleunigt werden.¹⁴⁶

Äußert ein Mitgliedstaat oder die Kommission Bedenken hinsichtlich der Erfüllung der in Artikel 14 Absatz 8 genannten Kriterien durch eine Organisation oder einen Verband (siehe 8.1.1 oben) oder der in Artikel 14 Absatz 4 genannten Kriterien durch eine öffentliche Stelle (siehe 8.1.2 oben), prüft der Mitgliedstaat, der die Organisation, den Verband oder die öffentliche Stelle benannt hat, die Bedenken und widerruft gegebenenfalls die Benennung, wenn eines oder mehrere der Kriterien nicht erfüllt sind (Artikel 14 Absatz 8).¹⁴⁷

8.1.6. Ich stehe auf der offiziellen Liste. Kann mein Recht, einen Fall vor Gericht zu bringen, dennoch angefochten werden?

Ja. Gemäß Artikel 14 Absatz 7 hat ein Gericht das Recht zu prüfen, ob der Zweck des Klägers dessen Klageerhebung im Einzelfall rechtfertigt.

Außerdem kann die Benennung einer Organisation, eines Verbands oder einer öffentlichen Stelle nach Artikel 14 Absatz 8 widerrufen werden.¹⁴⁸

8.1.7. Wenn ich nicht im amtlichen Verzeichnis stehe, kann ich dann dennoch einen Anbieter von Online-Vermittlungsdiensten oder einer Suchmaschine vor Gericht bringen?

Ja. Organisationen, die nicht von den Mitgliedstaaten benannt wurden, können dennoch vor Gericht Klage erheben, wobei das Gericht prüft, ob die in Artikel 14 Absatz 3 vorgegebenen Kriterien erfüllt werden (siehe Abschnitt 2.13.2).¹⁴⁹

8.1.8. Welche Art von Klage kann ich als repräsentative Organisation, repräsentativer Verband oder öffentliche Stelle erheben?

Gemäß Artikel 14 Absatz 1 haben die Organisationen, Verbände und öffentlichen Stellen das Recht, zuständige nationale Gerichte in der Europäischen Union anzurufen, und zwar entsprechend

¹⁴⁶ Erwägungsgrund 45.

¹⁴⁷ Erwägungsgrund 45.

¹⁴⁸ Erwägungsgrund 45.

¹⁴⁹ Erwägungsgrund 45.

den Rechtsvorschriften des Mitgliedstaats, in dem die Klage gegen einen Anbieter von Online-Vermittlungsdiensten oder von Suchmaschinen wegen der Nichteinhaltung der Bestimmungen der P2B-Verordnung mit dem Ziel eingereicht wird, diese Nichteinhaltung zu beenden oder zu untersagen.

8.2. Kann ich mich bei einer nationalen Behörde beschweren?

Nach Artikel 15 haben die Mitgliedstaaten für eine angemessene und wirksame Durchsetzung der Bestimmungen der P2B-Verordnung zu sorgen.

9. ICH BIN ANBIETER EINES ONLINE-VERMITTLUNGSDIENSTES ODER EINER SUCHMASCHINE. WAS MUSS ICH DARÜBER WISSEN, WIE REPRÄSENTATIVE ORGANISATIONEN, VERBÄNDE ODER ÖFFENTLICHE STELLEN GEGEN MICH KLAGE VOR GERICHT ERHEBEN KÖNNEN?

9.1. Wann können repräsentative Organisationen, Verbände oder öffentliche Stellen gegen mich Klage erheben?

Gemäß Artikel 14 Absatz 1 haben Organisationen, Verbände und in den Mitgliedstaaten eingerichtete öffentliche Stellen das Recht, zuständige nationale Gerichte in der Europäischen Union anzurufen, und zwar entsprechend den Rechtsvorschriften des Mitgliedstaats, in dem die Klage wegen der Nichteinhaltung der Bestimmungen der P2B-Verordnung mit dem Ziel eingereicht wird, diese Nichteinhaltung zu beenden oder zu untersagen.

9.1.1. Wer kann gegen mich Klage erheben?

Repräsentative Organisationen, Verbände oder öffentliche Stellen, die die in Artikel 14 Absatz 3 festgelegten Kriterien erfüllen, können gegen Sie Klage erheben. Gemäß Artikel 14 Absatz 5 können Mitgliedstaaten die Organisationen, Verbände und öffentlichen Stellen benennen, die dieses Recht erhalten, und diese der Kommission mitteilen. Gemäß Artikel 14 Absatz 6 erstellt die Kommission ein Verzeichnis der Organisationen, das im *Amtsblatt der Europäischen Union* veröffentlicht wird. Für weitere Informationen siehe Abschnitt 8.1 oben.

9.1.2. Werden die Gerichte die Klageberechtigung der Organisationen, Verbände oder öffentlichen Stellen, die gegen mich Klage erheben, prüfen, auch wenn sie im amtlichen Verzeichnis aufgeführt sind?

Gemäß Artikel 14 Absatz 7 akzeptieren die Gerichte das Verzeichnis der benannten Organisationen, Verbände und öffentlichen Stellen nach Artikel 14 Absatz 6. Die Gerichte behalten sich aber ihr Recht vor zu prüfen, ob der Zweck des Klägers dessen Klageerhebung im Einzelfall rechtfertigt.

10. ICH BIN ANBIETER EINES ONLINE-VERMITTLUNGSDIENSTES ODER EINER SUCHMASCHINE. WAS MUSS ICH DARÜBER WISSEN, WIE DIE MITGLIEDSTAATEN DIE P2B-VERORDNUNG DURCHSETZEN KÖNNEN?

Gemäß Artikel 15 haben die Mitgliedstaaten für eine angemessene und wirksame Durchsetzung der Bestimmungen der P2B-Verordnung zu sorgen.

11. WANN WIRD DIE P2B-VERORDNUNG ÜBERPRÜFT UND WIE WERDEN DIE AUSWIRKUNGEN DER P2B-VERORDNUNG ÜBERWACHT?

Gemäß Artikel 16 der P2B-Verordnung überwacht die Kommission sorgfältig und in enger Zusammenarbeit mit den Mitgliedstaaten die Auswirkungen der P2B-Verordnung auf die Beziehung zwischen Anbietern von Online-Vermittlungsdiensten und gewerblichen Nutzern einerseits und Anbietern von Suchmaschinen und Nutzern mit Unternehmenswebsite andererseits.

Zu diesem Zweck sammelt die Kommission Informationen, mit deren Hilfe Änderungen überwacht werden können. Dies erfolgt zum Beispiel durch die Durchführung einschlägiger Studien, die Aufforderung an Anbieter von Online-Vermittlungsdiensten und Suchmaschinen zur Zusammenarbeit nach Treu und Glauben und zur Weitergabe von Informationen und die Einsichtnahme in die Erläuterungen, die Online-Vermittlungsdienste und Suchmaschinen in Erfüllung der Pflichten aus der P2B-Verordnung bereitstellen. Die Mitgliedstaaten unterstützen die Kommission bei dieser Aufgabe durch die Übermittlung von Informationen, auch zu konkreten Fällen.

Gemäß Artikel 18 wird die Kommission die P2B-Verordnung außerdem evaluieren. Die Evaluierung findet bis zum 13. Januar 2022 und danach alle drei Jahre statt. Durch die erste und die folgenden Evaluierungen wird ermittelt, ob zusätzliche Vorschriften, etwa zur Durchsetzung, möglicherweise notwendig sind, um für ein faires, vorhersehbares, tragfähiges und vertrauenswürdiges Online-Geschäftsumfeld zu sorgen. Im Anschluss an die Evaluierungen ergreift die Kommission geeignete Maßnahmen, wozu auch Gesetzgebungsvorschläge gehören können.

12. WAS IST DIE BEOBACHTUNGSSTELLE FÜR DIE ONLINE-PLATTFORMWIRTSCHAFT?

Die Kommission hat die Beobachtungsstelle für die Online-Plattformwirtschaft eingerichtet, um zukünftige Trends des Markts und neu auftretende Probleme, insbesondere im Hinblick auf die relative Verhandlungsmacht von Online-Vermittlungsdiensten, zu beobachten sowie die wirksame Umsetzung der P2B-Verordnung zu überwachen. Weitere Informationen zur Zusammensetzung und Arbeit der Beobachtungsstelle finden Sie hier: <https://platformobservatory.eu/>