



orka Newsletter | Datenschutz, IT & Outsourcing |  
Intellectual Property & Wettbewerbsrecht

## Handlungsbedarf im E-Commerce

Mit der bevorstehenden Einstellung der OS-Plattform und der zunehmenden Bedeutung der Barrierefreiheit stehen Online-Wirtschaftsakteure vor neuen Herausforderungen und Anpassungspflichten. Wir informieren Sie über die wichtigsten Änderungen und Handlungsschritte.

### Einstellung der OS-Plattform

Die Online-Streitbeilegungsplattform (**OS-Plattform**) der Europäischen Kommission für Verbraucherstreitigkeiten im Online-Handel wird zum 20. Juli 2025 abgeschaltet. Für Online-Händler sowie in der EU niedergelassene Online-Marktplätze war der Hinweis auf die OS-Plattform bislang verpflichtend. Diese Pflicht entfällt nun. Aufgrund der Abschaltung der OS-

Plattform besteht jetzt Handlungsbedarf für viele Online-Händler.

### Ursprüngliche Ziele

Die OS-Plattform wurde im Jahr 2016 durch die EU-Verordnung über die Online-Beilegung von Verbraucherstreitigkeiten im E-Commerce (**ODR-Verordnung (EU) 524/2013**) von der EU-Kommission eingeführt und sollte ein zentrales Instrument zur außergerichtlichen Konfliktlösung im E-Commerce werden. Ihr Ziel war es, den Verbraucherschutz zu stärken. Händlern und Verbrauchern wurde die Möglichkeit einer einfachen, effizienten, schnellen und **kostengünstigen außergerichtlichen Lösung für Streitigkeiten** angeboten, die sich aus Online-Rechtsgeschäften ergaben.

Seit dem 09. Januar 2016 waren alle Online-Händler, welche innerhalb der EU (auch) an Verbraucher verkaufen, zwar verpflichtet, über die OS-Plattform zu informieren und in ihrem Impressum sowie bei E-Mail-Kommunikation in ihren E-Mails mittels eines anklickbaren Links



auf diese Plattform zu verweisen. Fehlende Hinweise führten dabei häufig zur Abmahnung. Allerdings mussten sich die Online-Händler nicht am Schlichtungsverfahren beteiligen und taten dies in der Regel auch nicht.

## Fehlende Praxistauglichkeit

Aufgrund der **geringen Inanspruchnahme** und der **fehlenden Praxistauglichkeit** hat die EU-Kommission nun die Aufhebung der ODR-Verordnung sowie die Einstellung der OS-Plattform durch die Verordnung (EU) 2024/3228 mit Wirkung vom 20. Juli 2025 beschlossen.

In der Praxis zeigte sich schnell, dass die OS-Plattform nicht angenommen wurde. Einerseits reichten kaum Verbraucher Beschwerden über die Plattform ein, andererseits verliefen die selten eingeleiteten

Schlichtungsverfahren oft nicht positiv für sie, da die Online-Händler eben nicht verpflichtet waren, sich auf das Verfahren einzulassen.

Letztlich führte von den selten eingereichten Beschwerden nur ein geringer Prozentsatz zu einer Lösung. So heißt es in Erwägungsgrund 4 der Aufhebungsverordnung, dass **nur eine Minderheit der Besucher die OS-Plattform nutze, um eine Beschwerde einzureichen, und nur 2 % dieser Beschwerden eine positive Antwort von Unternehmen erhielten**. Insgesamt entspricht dies etwa 200 Fällen pro Jahr in der gesamten Union.

## Aufhebung der ODR-VO

Mit der EU-Verordnung 2024/3228 wird die ODR-Verordnung zum **20. Juli 2025 aufgehoben und der Betrieb der OS-Plattform eingestellt**. Spätestens ab dem 20. Juli 2025 werden zudem alle Informationen, einschließlich personenbezogener Daten im Zusammenhang mit Fällen, auf der OS-Plattform gelöscht. **Ferner können bereits ab dem 20. März 2025 keine neuen Beschwerden mehr auf der OS-Plattform eingereicht werden**.

Nutzer der OS-Plattform mit laufenden Fällen bis zum 20. März 2025 werden von der Kommission über die Einstellung der OS-Plattform unterrichtet. Auf Wunsch erhalten diese Nutzer Unterstützung von der Kommission beim Abruf von Daten zu ihren Fällen, zu denen sie Zugang haben.

## Nächste Handlungsschritte

**Bis zum 19. Juli 2025 bleibt der Hinweis auf die OS-Plattform noch verpflichtend**, denn bis zu diesem Zeitpunkt

können Verbraucher die Plattform noch für bestehende Verfahren nutzen.

**Erst mit Wirkung vom 20. Juli 2025** wird die ODR-Verordnung aufgehoben und die OS-Plattform zeitgleich abgeschaltet. Infolgedessen müssen viele Online-Händler aktiv Maßnahmen ergreifen und sich bereits jetzt auf diesen Tag vorbereiten.

Zunächst müssen Online-Händler ihre Webseiten und rechtlichen Texte anpassen, indem sie den **Hinweis und die Verlinkung auf die OS-Plattform entfernen**. Dies betrifft insbesondere das Impressum sowie weitere Stellen auf der Webseite (z.B. im Footer), die AGB, die E-Mail-Signaturen, sonstige Texte im Rahmen der Kundenkommunikation, aber auch Texte auf allen anderen Internetauftritten abseits der eigenen Webseite (z.B. auf Verkaufsplattformen wie Amazon, eBay, etc.). **Solche Hinweise und Verlinkungen sind nicht mehr zulässig und könnten als irreführend angesehen werden**, da Verbraucher zur Streitbeilegung auf eine nicht mehr existierende Plattform verwiesen würden. Abmahnungen könnten wiederum die Folge sein.

Weiterhin sollten **Online-Händler, die eine Unterlassungserklärung wegen eines Verstoßes gegen die Informationspflicht zur OS-Plattform abgegeben haben, diese vorsorglich zum 20. Juli 2025 kündigen**. Zwar sprechen gute Gründe dafür, dass die Unterlassungsverpflichtung allein aufgrund der gesetzlichen Änderung auch ohne Kündigung mit Einstellung der Plattform entfällt. Sollte sich jemand jedoch auf den Standpunkt stellen, dass der vertragliche Unterlassungsanspruch als abstraktes Schuldverhältnis unabhängig von dem Entfall der gesetzlichen Informationspflicht zum 20. Juli 2025 weiter

fortbesteht, könnte die Inanspruchnahme auf Zahlung einer Vertragsstrafe drohen.

Zu beachten ist jedoch, dass trotz Abschaltung der OS-Plattform **die Pflichten aus dem deutschen Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG)**, das auf der Richtlinie über die alternative Streitbeilegung von Verbraucherangelegenheiten beruht (Richtlinie 2013/11/EU, **ADR-Richtlinie**) und das ebenfalls allgemeine Informationspflichten für Unternehmer vorgibt, **bestehen bleiben**. Folglich müssen betroffene Online-Händler **weiterhin auf alternative Streitbeilegungsverfahren hinweisen**. Die Anforderungen sind jedoch weniger streng. Wenn das Unternehmen zur Teilnahme bereit oder verpflichtet ist, muss der Hinweis die genaue Anschrift und die Webseite der zuständigen Schlichtungsstelle enthalten.



Doch auch hier bahnt sich eine Reform an. Nach dem jüngsten Reformvorschlag der EU-Kommission (*Proposal for a Directive amending Directive 2013/11/EU on alternative dispute resolution for consumer disputes, as well as Directives (EU) 2015/2302, (EU) 2019/2161 and (EU) 2020/1828*) sollen von der ADR-Richtlinie in Zukunft auch nicht-vertragliche und vorvertragliche Streitigkeiten sowie Streitigkeiten mit





Händlern außerhalb der EU umfasst werden. Ferner sollen grenzüberschreitende Streitigkeiten durch digitale Tools vereinfacht werden.

## Blick in die Zukunft

Mit Abschaltung der OS-Plattform wird eine von vielen Pflichtinformationen im Online-Handel entfallen. **Dennoch gewinnt die außergerichtliche Streitbeilegung für die Verbraucher an Bedeutung.** Zunächst ist mit Änderungen der ADR-Richtlinie zu rechnen. Ferner sieht auch der Digital Services Act (Verordnung (EU) 2022/2065, **DSA**) im Falle von Streitigkeiten zwischen Nutzern und Online-Plattformen eine außergerichtliche Streitbeilegung vor. Sie soll Nutzern eine einfache und schnelle Möglichkeit bieten, sich gegen Entscheidungen von Online-Plattformen zu wehren. Bereits letztes Jahr hat der Digital Services Coordinator bei der Bundesnetzagentur die erste außergerichtliche Streitbeilegungsstelle in Deutschland nach dem DSA zertifiziert. Ob in Zukunft Online-Händler daher nicht

sogar umfangreichere Informationspflichten erfüllen müssen, bleibt abzuwarten.

## Digitale Barrierefreiheit wird für Unternehmen zur Pflicht

Weiterhin tritt am **28. Juni 2025** das **Barrierefreiheitsstärkungsgesetz (BFSG)** in Deutschland in Kraft. Mit dem BFSG wird die EU-Richtlinie 2019/882 zur Barrierefreiheit (European Accessibility Act, kurz: EAA) umgesetzt. **Das Gesetz fördert die gleichberechtigte und diskriminierungsfreie Teilhabe von Menschen mit Behinderungen, Einschränkungen und älteren Menschen am Wirtschaftsleben.**

**Ziel des Gesetzes ist eine digitale Barrierefreiheit.** Dementsprechend enthält das BFSG vor allem Vorschriften zu den Barrierefreiheitsanforderungen bei Produkten und Dienstleistungen inkl. bestimmten Websites, Apps und Onlineshops. Ferner passt es die bisherigen Barrierefreiheitsanforderungen für Produkte und Dienstleistungen der Barrierefreie-Informationstechnik-Verordnung (BITV), die Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) und des Behindertengleichstellungsgesetzes (BGG) an.

## Betroffene Waren und Dienstleistungen

Das BFSG gilt für bestimmte digitale Produkte und Dienstleistungen. **Produkte** sind nach § 2 Nr. 2 BFSG ein Stoff, eine Zubereitung oder eine Ware, der oder die durch einen Fertigungsprozess hergestellt worden ist. Ausgenommen davon sind Lebensmittel, Futtermittel, lebende Pflanzen und Tiere, Erzeugnisse menschlichen Ursprungs oder von Pflanzen und Tieren, die

unmittelbar mit ihrer künftigen Reproduktion zusammenhängen. Vereinfacht gesagt gilt das BFSG gem. § 1 Abs. 2 BFSG für **Produkte mit digitaler Bedienung** wie etwa Computer, Geldautomaten, E-Books oder Fahrausweisautomaten.

Zu den **digitalen Dienstleistungen** zählen gem. § 1 Abs. 3 BFSG insbesondere Dienstleistungen im elektronischen Geschäftsverkehr, sodass **Webshops** und mobile Anwendungen wie **Apps** grundsätzlich erfasst werden.

## Erfasste Webseiten und elektronischer Geschäftsverkehr

Das BFSG gilt für **Webseiten bestimmter Branchen** und **generell für Webseiten „im elektronischen Geschäftsverkehr“**. Ausdrücklich genannt sind die Branchen-Webseiten von Banken, Online-Banking, Bankdienstleistungen, Personenbeförderungsdiensten im Luft-, Bus-, Schienen- und Schiffsverkehr (ausgenommen ist hier nur der Regionalverkehr) und Telekommunikationsdiensten.

Die „**Dienstleistungen im elektronischen Geschäftsverkehr**“ sind in § 2 Nr. 26 BFSG definiert. Darunter fallen **Online-Shops** und **E-Commerce** (auch wenn die verkauften Produkte selbst nicht in den Anwendungsbereich des BFSG fallen) und **Websites, die einen Vertragsschluss online anbieten**, also Online-Buchungen wie etwa Hotel- und Reisebuchungen oder Gutscheinbestellungen. Daneben sind auch elektronische Dienstleistungen erfasst, die **„auf individuelle Anfrage eines Verbrauchers im Hinblick auf den Abschluss eines Verbrauchervertrags (elektronisch) erbracht“** werden.

Ausgenommen sind gem. § 1 Abs. 4 BFSG Webseiten, die zeitbasierte Medien präsentieren (z.B. aufgezeichnete Audio- oder Video-Dateien), die vor dem 28. Juni 2025 veröffentlicht wurden, oder die Archive darstellen, sofern die Inhalte nach dem 28. Juni 2025 weder aktualisiert noch überarbeitet wurden. Ferner fallen **Webseiten, die Inhalte von Dritten enthalten, die von dem betreffenden Wirtschaftssektor weder finanziert noch entwickelt werden noch dessen Kontrolle unterliegen**, nicht in den Anwendungsbereich.

## Betroffene Unternehmen

Die Pflicht, beispielsweise Webseiten barrierefrei zu gestalten, galt bereits für öffentliche Einrichtungen. Nunmehr wird diese Pflicht auf **private Wirtschaftssektoren** ausgedehnt. Fällt ein Wirtschaftssektor in die in § 1 Abs. 3 BFSG aufgezählten relevanten Dienstleistungen oder erzeugt ein Produkt im Sinne des § 1 Abs. 2 BFSG, muss er die Barrierefreiheitsanforderungen des BFSG erfüllen. Betroffen sind damit **Händler, Hersteller oder Importeure der jeweiligen Produkte sowie Dienstleistungserbringer der genannten Dienstleistungen**.



## Ausnahmen

**Private (C2C) sowie rein geschäftliche (B2B) Angebote** unterliegen nicht dem BFGG. Wenn eine B2B-Webseite zusätzlich einen abgrenzbaren B2C-Online-Shop beinhaltet, wird jedoch empfohlen, die gesamte Webseite barrierefrei zu gestalten, um den Anforderungen des BFGG zu genügen.

Eine weitere Ausnahme besteht gem. § 3 Abs. 3 S. 1 BFGG für **Kleinstunternehmen, die Dienstleistungen erbringen** (inkl. Dienstleistungen im elektronischen Geschäftsverkehr wie Onlineshops). Kleinstunternehmen sind definiert in § 2 Nr. 17 BFGG als Unternehmen, die **weniger als zehn Beschäftigte aufweisen und einen maximalen Jahresumsatz von 2 Millionen Euro bzw. eine Jahresbilanzsumme von 2 Millionen Euro nicht überschreiten**.

Im Übrigen sind Ausnahmen vorgesehen bei **unverhältnismäßiger Belastung** (§ 17 BFGG i.V.m. Anlage 4 BFGG) oder **grundlegender Veränderung** nach § 16 Abs. 1 BFGG.

## Pflichten nach dem BFGG

Dienstleistungen und Produkte sind gem. § 3 Abs. 1 S. 2 BFGG barrierefrei, wenn sie **für Menschen mit Behinderung** in der allgemein üblichen Weise, ohne besondere Erschwernis und grundsätzlich **ohne fremde Hilfe auffindbar, zugänglich und nutzbar sind**.

Das BFGG verlangt von den betroffenen Wirtschaftsakteuren Maßnahmen zu ergreifen, um den Menschen mit den unterschiedlichsten Einschränkungen den Zugang zu Information bzw.

Dienstleistungen zu ermöglichen. Per Verweis auf „harmonisierte Normen“ (vgl. § 4 BFGG) und auf „technische Spezifikationen“ macht das BFGG die Einhaltung der **Web Content Accessibility Guidelines (WCAG)** mit den **Stufen A + AA** zur Pflicht. Die WCAG des World Wide Web Consortiums (W3C) sind eine umfangreiche Sammlung von internationalen Standards zur barrierefreien Gestaltung unter anderem von Webinhalten.

Die WCAG gliedern sich in **Wahrnehmbarkeit, Bedienbarkeit, Verständlichkeit und Robustheit**. Die daraus resultierenden Anforderungen sind vielfältig und umfassend. Dazu gehören etwa Textalternativen für Bilder, Untertitel für Videos, ausreichende Schriftgrößen, ausreichender Farbkontrast, eine klare, verständliche Navigation, inhaltliche Tastaturbedienbarkeit, überspringbare Abschnitte, sichtbarer Tastaturfokus, ausreichend große Klickbereiche, deskriptive Seitentitel, Überschriften und Linktitel. Zu beachten ist, dass **die komplette Website inklusive Consent-Banner, integrierter Warenkorb- oder Buchungstrecke** diese Kriterien vollständig erfüllen muss.

## Rechtsfolgen bei Verstößen

Im Falle eines Verstoßes können sich **Verbraucher** direkt an die Marktüberwachungsbehörde der jeweiligen Bundesländer wenden. Dieses Recht steht auch den nach dem Behindertengleichstellungsgesetz anerkannten **Verbänden und Einrichtungen** zu. Da viele Regeln des BFGG eine Marktverhaltensregel nach § 3a UWG darstellen dürften, sind die Verstöße auch wettbewerbswidrig und können von **Mitbewerbern** geltend gemacht werden.

Neben der **Verhängung von Bußgeldern in Höhe von bis zu 100.000 Euro** durch die Marktüberwachungsbehörden (§ 37 Abs. 2 BFSG) besteht damit auch die **Gefahr, von Verbänden oder Mitbewerbern kostenpflichtig abgemahnt** zu werden. Letztlich kann sogar die Abschaltung der Webseite drohen.

## Inkrafttreten des BFSG

Das BFSG tritt am **28. Juni 2025** in Deutschland in Kraft und **gilt für bestimmte digitale Produkte und Dienstleistungen, die ab dem 29. Juni 2025 in den Verkehr gebracht werden.**

Eine Übergangsbestimmung von 5 Jahren ist für **Dienstleistungen** vorgesehen, **die nur mithilfe von Produkten, die in den Anwendungsbereich des BFSG fallen, erbracht werden können.** Diese dürfen bis 27. Juni 2030 weiterhin mit diesen Produkten erbracht werden. Für **nicht barrierefreie Selbstbedienungsterminals** gilt eine Übergangsfrist bis zum Ende ihrer wirtschaftlichen Nutzungsdauer – maximal jedoch bis 2040.

Das Inkrafttreten des BFSG ist ein bedeutender Schritt in Richtung einer inklusiveren digitalen Zukunft, in der Barrierefreiheit für alle gewährleistet wird.

# Ihre Ansprechpartner



**Dr. Ulla Kelp, LL.M.**  
Rechtsanwältin, Partnerin

T +49 211 600 35-176  
ulla.kelp@orka.law



**Dr. Philipp Mels**  
Rechtsanwalt, Partner

T +49 211 600 35-180  
philipp.mels@orka.law



**Elisaveta Breckheimer**  
Rechtsanwältin, Salary Partnerin

T +49 211 600 35-190  
elisaveta.breckheimer@orka.law



**Dr. Anja Doepner-Thiele, LL.M.**  
Rechtsanwältin, Salary Partnerin

T +49 211 600 35-168  
anja.doepner-thiele@orka.law



**Dr. Michael Grobe-Einsler**  
Rechtsanwalt, Salary Partner

T +49 211 600 35-450  
michael.grobe-einsler@orka.law



**Felix Meurer**  
Rechtsanwalt, Salary Partner

T +49 30 50 93 20-117  
felix.meurer@orka.law





Rafael Wolter, Lic. en droit (LL.B.)  
Rechtsanwalt, Associate

T +49 211 600 35-183  
rafael.wolter@orka.law



Prof. Dr. Michael Bohne  
Of Counsel

T +49 211 600 35-174  
michael.bohne@orka.law

One Team.  
One Goal.

