



Bundesministerium  
der Justiz und  
für Verbraucherschutz

# Verbraucherschlichtung aus Unternehmenssicht am 24. November 2016

## Informationspflichten nach dem VSBG

## Informationspflichten nach dem VSBG

Allgemeine Informationen



§ 36 VSBG

Information im Einzelfall

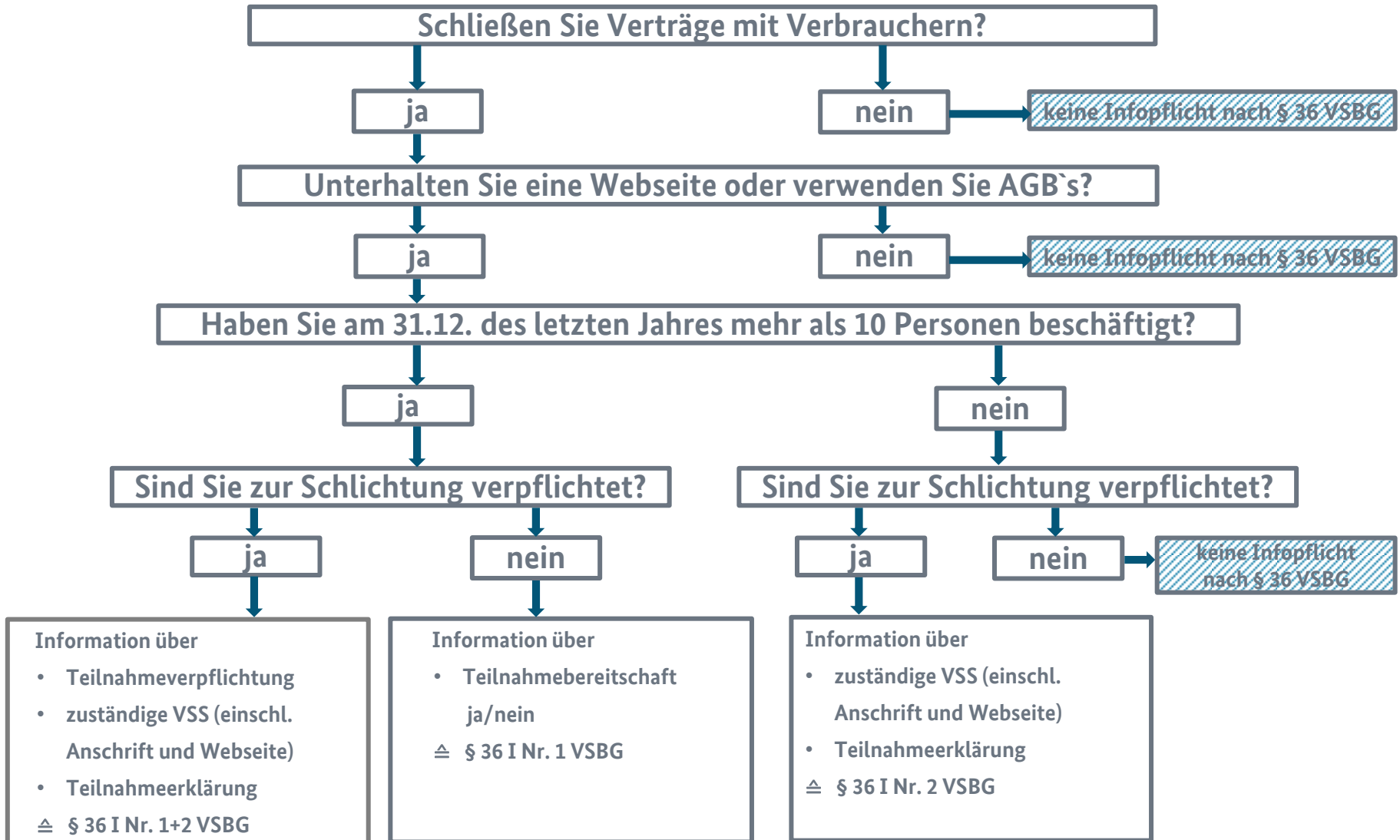


§ 37 VSBG

**Achtung!**  
Unterschiede in Bezug auf die Fragen:

- Wer muss informieren?
- Wie muss informiert werden?
- Worüber muss informiert werden?

# Informationspflichten nach § 36 VSBG



## Informationspflichten nach § 36 VSBG

- **Wo muss informiert werden?**

**AGB und/oder Webseite**

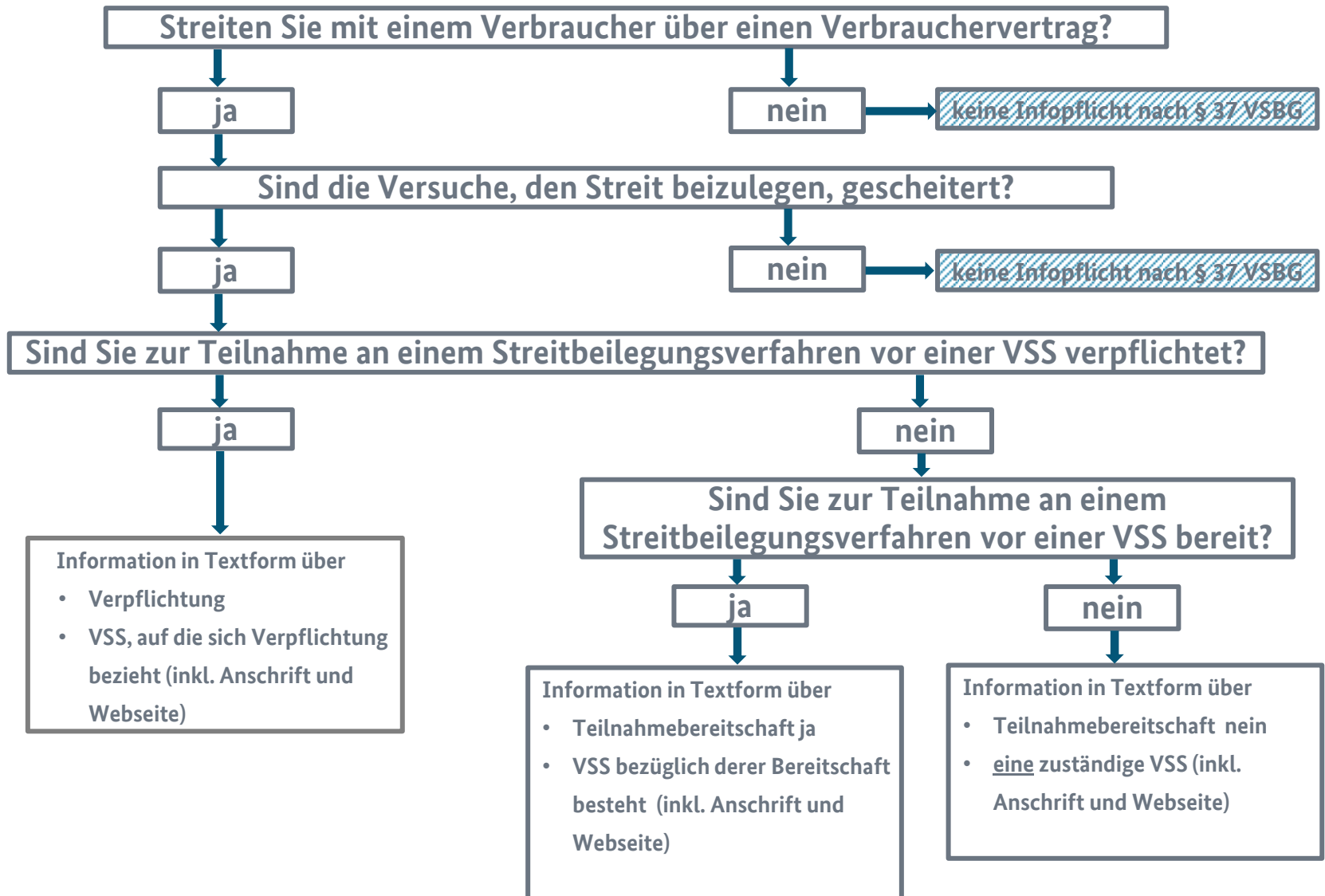
- **Wie muss informiert werden?**

**leicht zugänglich**

**klar**

**verständlich**

# Informationspflichten nach § 37 VSBG



# Weitere Informationspflichten

## Insbesondere

- Artikel 14 der Verordnung über Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten (ODR-Verordnung)

– Pflicht besteht seit 9.1.2016



- Besondere Informationspflichten bei außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verträgen und Fernabsatzverträgen

→ § 312d BGB i.V.m. Artikel 246a §1 Nr. 16 EGBGB

→ § 312d BGB i.V.m. Artikel 246b §1 Nr. 18 EGBGB



Bundesministerium  
der Justiz und  
für Verbraucherschutz

Regierungsdirektorin  
Dr. Nicola Wenzel  
Leiterin des Referates R A 1  
Bundesministerium der Justiz  
und für Verbraucherschutz  
Mohrenstr. 37  
10117 Berlin

Tel. +49 (0) 30 18 580 9611

Fax +49 (0) 30 18 580 9248