



INFOBLATT

INFORMATIONSPFLICHTEN DES UN- TERNEHMERS ZUR VERBRAUCHER- STREITSCHLICHTUNG

Dr. Henning Gandesbergen, Sankt Augustin, 4. Dezember 2016

I. Informationspflichten nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz

Das Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG) verpflichtet Unternehmen, ab dem 1. Februar 2017 zu den im Folgenden dargestellten Informationspflichten. Unternehmen müssen sich daher spätestens zu Beginn des Jahres 2017 mit der Frage beschäftigen, ob sie zur Teilnahme an Streitbeilegungsverfahren vor einer bestimmten Verbraucherschlichtungsstelle bereit sind oder sich dazu verpflichten möchten. Weitergehende ausführliche Informationen zur Verbraucherschlichtung finden sich im Leitfaden des BMJV unter:

https://www.bmju.de/SharedDocs/Publikationen/DE/Verbraucherschlichtung.pdf?__blob=publicationFile&v=5

1. Allgemeine Informationspflicht, § 36 VSBG

Gem. § 36 VSBG hat ab dem 1. Februar 2017 ein Unternehmer, der eine Webseite unterhält oder Allgemeine Geschäftsbedingungen verwendet, den Verbraucher leicht zugänglich, klar und verständlich

1. davon in Kenntnis zu setzen, inwieweit er bereit ist oder verpflichtet ist, an Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen, und
2. auf die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle hinzuweisen, wenn sich der Unternehmer zur Teilnahme an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle verpflichtet hat oder wenn er auf Grund von Rechtsvorschriften zur Teilnahme verpflichtet ist; der Hinweis muss Angaben zu Anschrift und Webseite der Verbraucherschlichtungsstelle sowie eine Erklärung des Unternehmers, an einem Streitbeilegungsverfahren vor dieser Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen, enthalten.

Die Informationen müssen auf der Webseite des Unternehmers erscheinen, wenn der Unternehmer eine Webseite unterhält und zusammen mit seinen Allgemeinen Geschäftsbedingungen gegeben werden, wenn der Unternehmer Allgemeine Geschäftsbedingungen verwendet.

Die Teilnahme am Schlichtungsverfahren kann auch auf bestimmte Konflikte oder bis zu einer bestimmten Wertgrenze beschränkt werden.

Eine Verpflichtung zur Teilnahme an einem Streitbeilegungsverfahren kann sich aus gesetzlichen Vorschriften (z.B. § 111b Energiewirtschaftsgesetz, § 57a Luftverkehrsgesetz) oder aus einer Vereinbarung ergeben.

Auch wenn Unternehmen allgemein nicht bereit sind, an einem Streitbeilegungsverfahren teilzunehmen, müssen Sie ihre künftigen Verbraucher-Vertragspartner hierüber informieren.

Ausnahmen der Informationspflicht:

- das Unternehmen hat keine Webseite
- das Unternehmen verwendet keine AGB
- das Unternehmen hat am 31. Dezember des Vorjahres 10 oder weniger Personen beschäftigt (maßgeblich Zahl der Personen, nicht Summe der Arbeitskraftanteile)

Musterformulierung

Eine Musterformulierung für AGB und/oder die Webseite befindet sich in den Anlagen.

2. Informationspflicht nach Entstehen der Streitigkeit, § 37 VSBG

Wenn eine Streitigkeit über einen Verbrauchervertrag nicht beigelegt werden konnte, hat der Unternehmer den Verbraucher auf eine für ihn zuständige Verbraucherschlichtungsstelle unter Angabe von deren Anschrift und Webseite hinzuweisen. Dabei muss der Unternehmer zugleich angeben, ob er zur Teilnahme an einem Streitbeilegungsverfahren bei dieser Verbraucherschlichtungsstelle bereit oder verpflichtet ist. Ist der Unternehmer zur Teilnahme am Streitbeilegungsverfahren einer oder mehrerer Verbraucherschlichtungsstellen bereit oder verpflichtet, so hat er diese Stelle oder diese Stellen anzugeben.

Der Hinweis muss in Textform gegeben werden.

Die Informationspflicht besteht auch für Unternehmen, die an Streitbeilegungsverfahren nicht teilnehmen möchten.

Die Informationspflicht nach § 37 VSBG besteht – anders als die Allgemeine Informationspflicht nach § 36 VSBG – unabhängig davon, wie viele Mitarbeiter der Unternehmer beschäftigt.

Eine Übersicht der in der BRD anerkannten Schlichtungsstellen findet man unter:

https://www.bundesjustizamt.de/DE/Themen/Buergerdienste/Verbraucher_schutz/Verbraucherstreitbeilegung/Verbraucherschlichtungsstellen/Uebersicht_node.html

Wichtig: Die dargestellten Informationspflichten nach dem VSBG bestehen nicht nur bei Online-Verträgen bzw. für Online-Händler, sondern für alle Unternehmer, die „Verbraucherverträge“ gem. § 310 Abs. 3 BGB schließen.

Musterformulierung

Eine Musterformulierung für diese Informationspflicht befindet sich in der Anlagen.

II. Zusätzliche Informationspflicht bei Online-Verträgen

Bereits seit dem 9. Februar 2016 sind gem. Art. 14 der ODR Verordnung Online-Händler, die über das Internet Kauf- und Dienstleistungsverträge abschließen, verpflichtet, auf Ihren Webseiten einen leicht zugänglichen Link auf die ODR-Plattform der Europäischen Kommission zu setzen und zudem ihre E-Mail-Adresse anzugeben (vgl. auch AK-Recht Info 07/2016).

Dies kann beispielsweise über eine Verlinkung im Impressum erfolgen.

III. Alternative: Schlichtungsstellen der Innungen und Handwerkskammern

Alternativ zur Verbraucherschlichtung bieten auch viele Innungen und Handwerkskammern eigene Vermittlungsverfahren/Schlichtungsstellen für Streitigkeiten über Verträge und/oder deren Ausführung an. Diese sind i.d.R. kostenlos und können auch vom Handwerker initiiert werden.



Anlagen

Anlage 1: Musterformulierungen für die Allgemeine Informationspflicht, § 36 VSBG

Beispiel für Ablehnung:

„Die _____ (Firmenname) ist weder bereit noch verpflichtet, an Streitbelegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen.“

Beispiel für Teilnahmebereitschaft:

„Die _____ (Firmenname) erklärt sich bei rechtlichen Konflikten mit Verbrauchern (§ 13 BGB) bereit, an Verbraucherschlichtungsverfahren nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz vor der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle des Zentrums für Schlichtung e.V., Straßburger Str. 8, 77694 Kehl am Rhein, Telefon 07851 / 795 79 40, Fax 07851 / 795 79 41, Mail: mail@verbraucher-schlichter.de, Webseite: www.verbraucher-schlichter.de, teilzunehmen.“

Anlage 2: Musterformulierungen für die Informationspflicht nach Entstehen der Streitigkeit

Beispiel für Ablehnung:

„Die für die _____ (Firmenname) zuständige Verbraucherschlichtungsstelle ist die Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle des Zentrums für Schlichtung e.V., Straßburger Str. 8, 77694 Kehl am Rhein, Telefon 07851 / 795 79 40, Fax 07851 / 795 79 41, Mail: mail@verbraucher-schlichter.de, Webseite: www.verbraucher-schlichter.de.“

Die _____ (Firmenname) beteiligt sich nicht an Verbraucherschlichtungsverfahren nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz vor der zuvor genannten Verbraucherschlichtungsstelle.“

Beispiel für Teilnahmebereitschaft:

„Die für die _____ (Firmenname) zuständige Verbraucherschlichtungsstelle ist die Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle des Zentrums für Schlichtung e.V., Straßburger Str. 8, 77694 Kehl am Rhein,



Telefon 07851 / 795 79 40, Fax 07851 / 795 79 41, Mail:
mail@verbraucher-schlichter.de, Webseite: www.verbraucher-schlichter.de.

„Die _____ (Firmenname) erklärt sich bei rechtlichen Konflikten mit Verbrauchern (§ 13 BGB) bereit, an Verbraucherschlichtungsverfahren nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz vor der zuvor genannten Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen.“