

MANDANTENINFORMATION

Neue Informationspflichten ab 01.02.2017

Das Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG) verpflichtet Unternehmen ab dem 1. Februar 2017 neue Informationspflichten im Rechtsverkehr zu Verbrauchern wahrzunehmen. Die Information bezieht sich auf die Frage, ob das Unternehmen bereit ist, im Falle eines Konfliktes ein Streitbeilegungsverfahren vor einer bestimmten Verbraucherschlichtungsstelle durchzuführen.

1. ALLGEMEINE INFORMATIONSPLICHT

Gem. § 36 VSBG hat ab dem 1. Februar 2017 ein Unternehmer, der eine **Webseite** unterhält oder **AGB** 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.

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)

2. INFORMATIONSPLICHT NACH STREITIGKEIT

Wenn eine Streitigkeit über einen Verbrauchervertrag nicht beigelegt werden konnte, hat der Unternehmer den Verbraucher nach § 37 VSBG 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/Verbraucherschutz/Verbraucherstreitbeilegung/Verbraucherschlichtungsstellen/Uebersicht>

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.

3. ZUSÄTZLICHE INFORMATIONSPLICHT 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.

Dies kann beispielsweise über eine Verlinkung im Impressum erfolgen.

Musterformulierungen für die Allgemeine Informationspflicht

Beispiel für Ablehnung:

„Die ____ (Firmenname) ist weder bereit noch verpflichtet, an Streitbeilegungsverfahren 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.“



Rechtsanwalt

Dr. jur. Hans-Michael Dimanski

Tel.: (0391) 53 55 96-16

E-Mail: dimanski@ra-dp.de

Die Plattform erreichen Sie unter www.musterschreiben-baurecht.de

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.“