

## Informationspflichten zur Verbraucherstreitschlichtung

Seit Februar 2017 müssen Unternehmer nach dem Verbraucherstreitschlichtungsgesetz (VSBG) Verbrauchern Auskunft geben, ob sie im Fall eines Rechtsstreits an einer Verbraucherstreitschlichtung teilnehmen.

Das VSBG ist die Umsetzung der Richtlinie 2013/11/EU. Es handelt sich also um eine EU-Vorgabe. Das VSBG regelt die allgemeine Informationspflicht und die Informationspflicht nach Entstehung der Streitigkeit.

Neben dem VSBG existiert weiterhin die unmittelbar in Deutschland geltende Verordnung (EU) Nr. 524/2013 (auch ODR-Verordnung genannt). Nach dieser EU-VO sind Handwerker, die ihre Produkte oder Dienst- bzw. Werkleistungen über einen Online-Shop vertreiben, verpflichtet, auf ihrer Webseite mit einem Link auf eine Internetplattform der Europäischen Kommission zur Online-Beilegung von Streitigkeiten hinzuweisen. Der Link lautet: <http://ec.europa.eu/consumers/odr>

### Allgemeine Informationspflicht, § 36 VSBG

Von der allgemeinen Informationspflicht nach § 36 Abs. 1 Nr. 1 VSBG ausgenommen sind Unternehmen, die am 31. Dezember des vorangegangenen Jahres zehn oder weniger Personen beschäftigt haben.

Das bedeutet, dass Unternehmer mit Beginn des Jahres prüfen müssen, ob sie mehr als zehn Personen beschäftigt haben und somit zur Bereitstellung der Informationen verpflichtet sind. Maßgeblich ist dabei die Kopfzahl an Beschäftigten, nicht die Summe ihrer Arbeitskraftanteile. Daraus folgt: Trotz reduzierter Arbeitszeit zählen auch Teilzeitbeschäftigte voll bei der Berechnung der Beschäftigtenanzahl mit.

### **ACHTUNG:**

Wenn Sie nicht an der alternativen Streitbeilegung in Kehl am Rhein teilnehmen wollen, ist es ausreichend, wenn Sie das mit einem Satz auf Ihrer Homepage und in Ihren ABG für den Verbraucher sichtlich machen: **Sie müssen NICHT auf alternative Vermittlungsstellen bei der Handwerkskammer oder der Innung hinweisen.**

Formulierungsvorschläge:

#### **Beispiel für Ablehnung:**

Die \_\_\_\_ (Firmenname) beteiligt sich nicht an Verbraucherschlichtungsverfahren nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz.

#### **Beispiel für Teilnahmebereitschaft:**

Die \_\_\_\_ (Firmenname) erklärt sich bei rechtlichen Konflikten mit Verbrauchern (§ 13 BGB) bereit, an Verbraucherschlichtungsverfahren nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz teilzunehmen.

Die für die \_\_\_\_ (Firmenname) zuständige Verbraucherschlichtungsstelle ist die

Universalschlichtungsstelle des Bundes:  
Zentrum für Schlichtung e.V.  
Straßburger Straße 8, 77694 Kehl am Rhein  
Telefon 07851 / 795 79 40  
Fax 07851 / 795 79 41  
E-Mail: [mail@universalschlichtungsstelle.de](mailto:mail@universalschlichtungsstelle.de)  
Webseite: [www.verbraucher-schlichter.de](http://www.verbraucher-schlichter.de)

**ACHTUNG:**

Vertreiben Sie Produkte über einen Online-Shop?

**Wenn ja, müssen Sie trotz Nichtteilnahme am Verfahren von Verbraucherstreitigkeiten auf die EU-Plattform verweisen.** Dies scheint ein wenig verwirrend, ergibt sich aber aus dem Umstand, dass die einschlägige EU-Vorgabe (s.o.) weiterhin neben dem VSBG Bestand hat.

Zudem nennt die ODR-VO keine Einschränkung zur Anzahl von Mitarbeitern. Demnach gilt sie ausnahmslos für alle, die online Produkte oder Dienst- bzw. Werkleistungen vertreiben.

Formulierungsvorschlag:

**Hinweis zur Online-Streitbeilegung**

Die Europäische Kommission stellt unter <http://ec.europa.eu/consumers/odr> eine Plattform zur Online-Streitbeilegung (OS) bereit.

**Informationspflicht nach Entstehung der Streitigkeit, § 37 VSBG**

Die Informationspflicht nach § 37 VSBG trifft grundsätzlich jeden Unternehmer, der einen Verbrauchervertrag abgeschlossen hat (ACHTUNG: Das gilt nicht für Arbeitsverträge) und sich aus diesem Vertrag Streitigkeiten ergeben. Wenn die Streitigkeit nicht beigelegt werden konnte, beispielsweise durch Verhandlungen mit dem Kunden, ist der Unternehmer immer informationspflichtig. Dabei kommt es nicht darauf an, ob er zur Teilnahme an der alternativen Streitbeilegung bereit ist oder nicht.

Formulierungsvorschläge:

**Beispiel für Nichtteilnahme**

Die für die \_\_\_\_\_ (Firmenname) zuständige Verbraucherschlichtungsstelle ist die

Universalschlichtungsstelle des Bundes:  
Zentrum für Schlichtung e.V.  
Straßburger Straße 8, 77694 Kehl am Rhein  
Telefon 07851 / 795 79 40  
Fax 07851 / 795 79 41  
E-Mail: [mail@universalschlichtungsstelle.de](mailto:mail@universalschlichtungsstelle.de)  
Webseite: [www.verbraucher-schlichter.de](http://www.verbraucher-schlichter.de)

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

**Beispiel für Teilnahme**

Die für die \_\_\_\_\_ (Firmenname) zuständige Verbraucherschlichtungsstelle ist die  
Universalschlichtungsstelle des Bundes:

Zentrum für Schlichtung e.V.  
Straßburger Straße 8, 77694 Kehl am Rhein  
Telefon 07851 / 795 79 40  
Fax 07851 / 795 79 41  
E-Mail: [mail@universalschlichtungsstelle.de](mailto:mail@universalschlichtungsstelle.de)  
Webseite: [www.verbraucher-schlichter.de](http://www.verbraucher-schlichter.de)

Die \_\_\_\_ (Firmenname) erklärt sich bei rechtlichen Konflikten mit Verbrauchern (§ 13 BGB) bereit, an Verbraucherschlichtungsverfahren nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz teilzunehmen. Produkte oder Dienst- bzw. Werkleistungen über einen Online-Shop vertreiben

Bitte verwenden Sie unbedingt den vollständigen Text! Die Schlichtungsstelle muss auch im Falle der Nichtbeteiligung genannt werden!

Ausreichend ist Textform. Das ist jede lesbare, dauerhafte Erklärung, in der der Ersteller genannt wird oder erkennbar ist. Textform umfasst daher – im Gegensatz zur Schriftform – neben klassischen Schriftstücken wie unterschriebenen Briefen auch [Telefax](#)-Nachrichten (selbst ohne Unterschrift oder ohne verkörpertes Original direkt aus einem Computer durch Computerfax, maschinell erstellte [Briefe](#), [E-Mail](#)-, [Telegramm](#)- oder [SMS](#)-Nachrichten).

\* \* \*