



Informationspflicht über Verbraucherschlichtung

Verbraucherschlichtung

Die Verbraucherschlichtung ist im Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG) geregelt und wird von besonderen Schlichtungsstellen durchgeführt. Streitigkeiten zwischen Handwerkern und Verbrauchern können bei der sog. **Universalschlichtungsstelle des Bundes am Zentrum für Schlichtung e.V.** (www.verbraucher-schlichter.de) behandelt werden. Das Verfahren darf nur von Verbrauchern beantragt werden und wird ausschließlich **online** durchgeführt.

Teilnahme am Verfahren ist freiwillig

Die Teilnahme an einer Verbraucherschlichtung ist freiwillig. Das Verfahren ist für Streitigkeiten mit Verbrauchern geeignet, die sich auf Verbraucherrechte (z.B. Widerruf oder Rücktritt) berufen.

⇒ **Vorteile des Verfahrens:** Gesetzliche Verbraucherrechte müssen nicht zwingend beachtet werden, schneller Verfahrensablauf über das Internet.

⇒ **Nachteil des Verfahrens:** Unternehmer können kein Verfahren beantragen und tragen die Verfahrenskosten allein.

Alternativ zur Verbraucherschlichtung bieten auch Handwerksorganisationen, wie z.B. die Handwerkskammern oder Innungen Vermittlungsverfahren an. Diese sind i.d.R. kostenlos, weniger formal und können auch vom Handwerker initiiert werden.

Weitere Informationen erhalten Sie in unserem Praxis Recht „Außergerichtliche Streitbeilegung“, das als Download auf der Webseite des Zentralverbands des Deutschen Handwerks zur Verfügung steht

(<https://www.zdh.de/themen/organisation-und-recht/praxis-recht/>).

Informationspflichten für Online-Shops

Handwerker, die ihre Produkte oder Dienst- bzw. Werkleistungen über einen Online-Shop vertreiben, sind verpflichtet, auf ihrer Webseite mit einem Link auf eine Internetplattform der Europäischen Kommission zur Online-Streitbeilegung hinzuweisen. Der Link lautet:

<http://ec.europa.eu/consumers/odr>

Eine Musterformulierung zur Einbindung des Links auf Ihrer Webseite ist als Anlage beigefügt (Muster Nr. 1).

Weitere Informationspflichten

Unternehmer müssen Verbrauchern Auskunft geben, ob sie **bereit oder nicht bereit sind**, im Fall eines Rechtsstreits an einer Verbraucherschlichtung nach dem VSBG teilzunehmen. Hierbei sind zwei Fälle zu unterscheiden.

1. Allgemeine Informationspflicht

■ Wer ist zur Information verpflichtet?

Verpflichtet sind alle Unternehmer, die

- ➔ **Allgemeine Geschäftsbedingungen** verwenden oder
- ➔ eine **Firmenwebseite** haben.

BEACHTEN: Dies gilt nur für Betriebe, die **mehr als zehn Personen beschäftigen**.

■ Wo ist zu informieren?

- ➔ In den **Allgemeinen Geschäftsbedingungen** oder auf einem Beiblatt zusammen mit den AGB, wenn AGB verwendet werden.

→ Auf der **Firmenwebseite**, wenn eine Webseite besteht.

■ **Worüber ist zu informieren?**

→ Bestehende oder nicht bestehende Bereitschaft zur Teilnahme an einer Verbraucherschlichtung.

→ Name und Kontaktdaten der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle, **wenn Sie zur Teilnahme am Verfahren bereit sind.**

■ **Wie ist zu informieren?**

Die Information muss laut VSBG „leicht zugänglich, klar und verständlich“ erfolgen.

Die **leichte Zugänglichkeit** bezieht sich auf die Gestaltung von Webseiten. Die Information über die Verbraucherschlichtung sollte mit nicht mehr als drei Klicks zu erreichen sein. Sie kann z.B. unter dem Menüpunkt „Impressum“ oder in der Fußzeile (sog. „Footer“) verortet werden.

Die Anforderungen der **Klarheit und Verständlichkeit** betreffen die Formulierung.

Eine Musterformulierung für Ihre AGB und/oder Ihre Webseite finden Sie in der Anlage (Muster Nr. 2).

2. Information nach Entstehen einer Streitigkeit

Konnte eine Streitigkeit mit einem Verbraucher nicht durch eigene Bemühungen beigelegt werden, sind Unternehmer verpflichtet, den Verbraucher über ihre bestehende oder nicht bestehende Bereitschaft zur Teilnahme an einer Verbraucherschlichtung zu informieren.

■ **Wer ist zur Information verpflichtet?**

Anders als bei der Informationspflicht in AGB und auf Webseiten haben diese Informationspflicht **ausnahmslos alle Unternehmer** zu erfüllen.

■ **Worüber ist zu informieren?**

→ Name und Kontaktdaten der Verbraucherschlichtungsstelle, **unabhängig da-**

von, ob Sie sich zur Teilnahme an der Schlichtung bereit erklären oder nicht.

→ Bestehende oder nicht bestehende Bereitschaft zur Teilnahme am Verfahren.

■ **Wie ist zu informieren?**

Diese Informationen sind Verbrauchern **in Textform** auszuhändigen. Das heißt, dass Verbraucher die Information **auf Papier oder per E-Mail oder Fax** erhalten müssen. Eine Unterschrift ist nicht nötig. Eine mündliche Erklärung genügt nicht.

Eine Musterformulierung für diese Informationspflicht befindet sich in der Anlage (Muster Nr. 3).

Folgen bei Nichtbeachtung

Die Vernachlässigung dieser Informationspflichten birgt für Unternehmer rechtliche Risiken und kann teure Folgen haben. Die Nichtbeachtung dieser Pflichten stellt einen Verstoß gegen das Wettbewerbsrecht dar und kann von befugten Verbänden und Mitbewerbern abgemahnt werden. Bereits die Abmahnung ist für Sie mit Kosten verbunden. Zudem drohen kostenintensive gerichtliche Unterlassungsklageverfahren. Jeder weitere Verstoß führt zu weiteren Kosten, die durchaus eine Höhe von mehreren tausend Euro betragen können.

ANLAGE

Praxis Recht ***Informationspflichten über Verbraucherstreitbeilegung***

Musterformulierungen

Muster Nr. 1

Muster Online-Shop: Verweis auf die Online-Streitbeilegungswebseite der Europäischen Kommission

Die Europäische Kommission hat eine Internetplattform zur Online-Beilegung von Streitigkeiten eingerichtet. Die Plattform dient als Anlaufstelle zur außergerichtlichen Beilegung von Streitigkeiten über vertragliche Verpflichtungen aus Kauf- und Dienstleistungsverträgen, die online geschlossen wurden. Sie können die Plattform unter dem folgenden Link erreichen:
<http://ec.europa.eu/consumers/odr>

Muster Nr. 2

Muster für Allgemeine Geschäftsbedingungen und Firmenwebseiten: Teilnahme / Nichtteilnahme an der Verbraucherschlichtung

Beispiel für Ablehnung:

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

Streitigkeiten über den geschlossenen Vertrag und dessen Ausführung können vor der Vermittlungsstelle ____ ____ (Handwerksorganisation samt Kontaktdaten) verhandelt werden.

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 am 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@verbraucher-schlichter.de

Webseite: www.verbraucher-schlichter.de

Muster Nr. 3

Muster zur Aushändigung in Textform: Information des Verbrauchers nach Eintritt der Streitigkeit (gilt ausnahmslos für alle Unternehmer)

Beispiel für Ablehnung:

Die für die _____ (Firmenname) zuständige Verbraucherschlichtungsstelle ist die
Universalschlichtungsstelle des Bundes am 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@verbraucher-schlichter.de

Webseite: www.verbraucher-schlichter.de

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

Streitigkeiten über den Vertrag und dessen Ausführung können vor der Vermittlungsstelle _____
_____ (Handwerksorganisation samt Kontaktdaten) verhandelt werden.

Beispiel für Teilnahmebereitschaft:

Die für die _____ (Firmenname) zuständige Verbraucherschlichtungsstelle ist die
Universalschlichtungsstelle des Bundes am 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@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 teilzunehmen.