



Inkrafttreten von Informationspflichten nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz („VSBG“) ab dem 01.02.2017

Ab dem 01.02.2017 sind Unternehmen,

- die mehr als 10 Mitarbeiter beschäftigen,
- die eine Website unterhalten oder
- die Allgemeine Geschäftsbedingungen verwenden,

nach § 36 VSBG dazu verpflichtet, Verbraucher über die Möglichkeit der Teilnahme an Streitbelegungsverfahren bei der zuständigen Verbraucherschlichtungsstelle zu informieren. Die Verbraucherschlichtungsstellen führen auf Antrag eines Verbrauchers Schlichtungsverfahren im Zusammenhang mit dem Abschluss oder der Ausführung von Verbraucherverträgen durch.

Jedoch auch Unternehmen, die ausschließlich mit Unternehmen Vertragsbeziehungen unterhalten (B2B-Bereich), sollten überlegen, ob sie den Informationspflichten des § 36 VSBG vorsorglich nachkommen. Dies gilt jedenfalls dann, wenn sich aus dem Webauftritt bzw. den AGB nicht eindeutig und gut erkennbar ergibt, dass sich das Angebot ausschließlich an Unternehmer und eben nicht an Verbraucher richtet. Zur Klarstellung kann in diesem Falle im Impressum und den AGB der Hinweis aufgenommen werden, dass sich das Angebot nicht an Verbraucher bzw. ausschließlich an Unternehmer richtet.

Besteht eine Verpflichtung oder erklärt das Unternehmen die Bereitschaft zu einer Teilnahme am Streitbelegungsverfahren, muss auf die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle unter Angabe von Website und Anschrift der Stelle hingewiesen werden. Die zuständigen Schlichtungsstellen können z. B. unter:

https://www.bundesjustizamt.de/DE/SharedDocs/Publikationen/Verbraucherschutz/Liste_Verbraucherschlichtungsstellen.html?nn=7709020



eingesehen werden. Für die meisten Unternehmen (ausgenommen sind zur Zeit nur bestimmte Branchen wie z. B. Banken, Versicherungen, Energie, Telekommunikation) ist die allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle des Zentrums für Schlichtung e. V. (www.verbraucher-schlichter.de; Straßburger Straße 8, 77694 Kehl) zuständig.

Im Falle eines Verstoßes gegen § 36 VSBG drohen – wie so häufig – kostenpflichtige Abmahnungen der Wettbewerber und Verbraucherverbände, die mitunter jetzt schon „in den Startlöchern sitzen“, um ab Geltung der neuen Hinweispflichten ab dem 01.02.2017 tätig werden zu können.

Nach § 36 VSBG muss der Verbraucher des Weiteren sowohl auf der Website, als auch in den AGB darüber informiert werden, ob das jeweilige Unternehmen aufgrund gesetzlicher oder vertraglicher Verpflichtung oder einem freiwilligen Entschluss an einem Streitbeilegungsverfahren teilnimmt. Gesetzliche Verpflichtungen bestehen aktuell nur für wenige Branchen, etwa für Energieversorgungsunternehmen.

Unternehmen, die einem Streitbeilegungsverfahren nicht beitreten möchten bzw. deren Angebot sich nicht an Verbraucher richtet, sollten auf ihrer Website (z.B. im Impressum) und in den AGB z. B. folgenden Hinweis aufnehmen:

„Es erfolgt keine Teilnahme an Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle.“

Unternehmen, die zur Teilnahme an Streitbeilegungsverfahren verpflichtet oder hierzu freiwillig bereit sind, können dies z. B. wie folgt mitteilen:

„Wir nehmen an Streitbeilegungsverfahren bei der zuständigen Verbraucherschlichtungsstelle

X, Anschrift, Website

teil.“



Ob sich die Streitschlichtung, die einem Mediationsverfahren ähnelt, in der Praxis bewährt, wird sich zeigen. Den Parteien steht der Gerichtsweg im Falle des Scheiterns einer Streitbeilegung in jedem Fall weiterhin offen. Unabhängig vom Ausgang des Streitbeilegungsverfahrens trägt die Kosten hierfür – in Form eines angemessenen Entgelts, § 23 VSBG – jedoch nahezu immer ausschließlich das Unternehmen. Die Entscheidung, ob eine freiwillige Teilnahme am Schlichtungsverfahren erklärt wird oder nicht, sollte daher unter Berücksichtigung der individuellen Situation des Unternehmens (Anteil an Verbrauchergeschäften, Art der Produkte bzw. Leistungen, Art und Umfang der Streitigkeiten mit Verbrauchern in der Vergangenheit) entschieden werden.

Zuletzt möchten wir darauf aufmerksam machen, dass im Falle einer tatsächlichen Auseinandersetzung mit einem Verbraucher, die zwischen den Parteien nicht gelöst werden konnte, weitere Informationspflichten nach § 37 VSBG bestehen. Der Unternehmer ist dann verpflichtet, den Verbraucher nunmehr direkt in Textform über die zuständige Schlichtungsstelle (nebst Anschrift etc.) sowie die vorhandene oder nicht vorhandene Bereitschaft oder Verpflichtung, an einer Schlichtung teilzunehmen, zu informieren.

Haben Sie Fragen? Fragen Sie uns!



Neue Hinweispflichten von Unternehmen zur außergerichtlichen Streitbeilegung: Anpassung der Website und AGB erforderlich?

Impressum

avocado rechtsanwälte

spichernstraße 75–77

50672 köln

t +49 [0]221.39071-0

f +49 [0]221.3907-129

koeln@avocado.de

www.avocado.de

www.brak.de

ust-id-nr. de 814 17 29 76

steuer nr. 13/225/62722

fa berlin-charlottenburg

avocado rechtsanwälte ist eine eingetragene dienstleistungsmarke der berger, figgen, gerhold, kaminski, voß rechtsanwälte part mbb.

die partnerschaft sowie deren partner sind im partnerschaftsregister des amtsgerichts berlin-charlottenburg unter pr 331 b eingetragen. salary partner, counsel, of counsel und associates sind nicht partner der partnerschaftsgesellschaft.

Verantwortlich für den Inhalt des Newsletters sind:

Barbara Schramm

Justus Heldt

Michael Pauli, LL.M.