



## Ab Februar 2017: Neue Informationspflicht über Verbraucherschlichtung

### Verbraucherschlichtung

Seit April 2016 gibt es für Streitigkeiten mit Verbrauchern ein neues Verfahren. Die Verbraucherschlichtung ist im Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG) geregelt und darf nur von besonderen Schlichtungsstellen durchgeführt werden. Streitigkeiten zwischen Handwerkern und Verbrauchern können bei der sog. **Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle** ([www.verbraucherschlichter.de](http://www.verbraucherschlichter.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 Zentral-

verbands des Deutschen Handwerks zur Verfügung steht ([www.zdh.de/themen/organisation-und-recht/praxis-recht/](http://www.zdh.de/themen/organisation-und-recht/praxis-recht/)).

### Bereits bestehende Informationspflicht

Handwerker, die ihre Produkte oder Dienst- bzw. Werkleistungen über einen Online-Shop vertreiben, sind seit Februar 2016 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>

Eine Musterformulierung zur Einbindung des Links auf Ihrer Webseite befindet sich in der Anlage zu diesem Praxis Recht (Muster Nr. 1).

### Neue Informationspflichten

Ab dem **1. Februar 2017** müssen Unternehmer 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. NEU: Allgemeine Informationspflicht

##### ■ Wer ist zur Information verpflichtet?

Verpflichtet sind alle Unternehmer, die

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

**BEACHTEN:** Dies gilt im Jahr 2017 nur für Betriebe, die am 31. Dezember 2016 **mehr als zehn Personen beschäftigen**. Ab 2018 ist der Stichtag für den Schwellenwert von zehn Mitar-

beitern der 31. Dezember des jeweiligen Vorjahres.

#### ■ 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 genau 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 befindet sich in der Anlage zu diesem Praxis Recht (Muster Nr. 2).

## 2. NEU: Information nach Entstehen einer Streitigkeit

Konnte eine Streitigkeit mit einem Verbraucher nicht durch eigene Bemühungen beigelegt werden, ist der Unternehmer verpflichtet, den Verbraucher über seine 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 genau ist zu informieren?

- Name und Kontaktdaten der allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle, **unabhängig davon, 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 zu diesem Praxis Recht (Muster Nr. 3).

### Schwere 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.

Jeder Unternehmer ist deshalb gut beraten, den Pflichten nachzukommen und Verbraucher zu informieren.

Die Informationen geben einen nicht abschließenden Überblick und stellen keine Rechtsberatung dar.

Verantwortlich: Zentralverband des Deutschen Handwerks ■ Abteilung Organisation und Recht

E-Mail: [recht@zdh.de](mailto:recht@zdh.de) ■ Internet: [www.zdh.de](http://www.zdh.de)

## ANLAGE

### *Praxis Recht* *Neue Informationspflichten zur 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>

#### **Web-Banner:**

Das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz (BMJV) stellt auf seiner Webseite einen Web-Banner zur anschaulichen und vereinfachten Verlinkung zur Webseite der Europäischen Kommission zur Verfügung. Das Banner erhalten Sie in verschiedenen Ausführungen unter:

[www.bmju.de/odr-banner](http://www.bmju.de/odr-banner)

## 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 Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle des Zentrums 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](mailto:mail@verbraucher-schlichter.de)

Webseite: [www.verbraucher-schlichter.de](http://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 Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle des Zentrums 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](mailto:mail@verbraucher-schlichter.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.

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 Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle des Zentrums 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](mailto:mail@verbraucher-schlichter.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.