

**Direktion
Stabsreferat Justizariat**

Postfach 12 50, 54202 Trier
Sichelstraße 10, 54290 Trier
Telefon-Zentrale 0651 9493-0

Ihre Ansprechpartnerin:
Frau Irmtraud Schieben
Telefon-Durchwahl 0651 9493-117
Telefax 0651 9493-292
E-Mail: schieben-i@caritas-trier.de
www.caritas-trier.de

Datum: 31.01.2017
Zeichen: 003 schi

Informationspflichten für Unternehmer ab dem 01. Februar 2017

Sehr geehrte Damen und Herren,

ab dem 01. Februar 2017 treten §§ 36 und 37 des **Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes (VBSG)** in Kraft, die Sie in Ihrer Unternehmereigenschaft betreffen. Diese Vorschriften beinhalten Informationspflichten, die von Ihnen umgesetzt werden müssen. Hierzu folgende Erläuterungen:

Das VBSG ist die nationale Umsetzung der europäischen ADR-Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten. Das Gesetz soll dazu dienen, dass Verbraucher und Unternehmer nicht immer gezwungen sind, ihre Streitigkeiten vor den ordentlichen Gerichten zu klären, sondern eine Beilegung auch in außergerichtlichen Verfahren, wie Schlichtung, Schiedsverfahren, Mediation, möglich ist. Wir hatten bereits im letzten Jahr über Informationspflichten nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz informiert, die diejenigen Träger betreffen, die Verträge nach dem Wohn- und Betreuungsvertragsgesetz (WVBVG) mit Verbrauchern schließen.

Einzelheiten zu den neuen Informationsrechten:

1. § 36 VBSG

Ab dem 01. Februar 2017 müssen Verbraucher darüber informiert werden, inwieweit ein Unternehmer bereit oder verpflichtet ist, an Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen.

Hierzu verpflichtet sind

- **alle Unternehmer, die**
- **Verträge mit Verbrauchern schließen und**
- **zudem eine Website unterhalten oder**
- **Allgemeine Geschäftsbedingungen verwenden.**

Auch wenn Sie gesetzlich nicht zur Teilnahme an einem solchen Streitbeilegungsverfahren verpflichtet sind, müssen Sie trotzdem auf Ihrer Website darüber informieren, ob Sie bereit oder verpflichtet sind, an dem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen; wenn eine freiwillige Teilnahme erfolgt muss zusätzlich noch auf die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle mit Anschrift und Website hingewiesen werden.

Diese Informationen müssen gem. § 36 Absatz 2 VSBG auf Ihre Website erscheinen; verwenden Sie Allgemeine Geschäftsbedingungen, müssen die Informationen auch in diesen enthalten sein.

Von dieser Informationspflicht ausgenommen ist nur der Unternehmer, der am 31. Dezember des vorangegangenen Jahres zehn oder weniger Personen beschäftigt hat (§ 36 Absatz 3 VBSG).

2. § 37 VBSG

§ 37 Absatz 1 VBSG sieht vor, dass der Unternehmer den Verbraucher auf die für ihn zuständige Verbraucherschlichtungsstelle unter Angabe von deren Anschrift und Website hinzuweisen hat, **wenn eine Streitigkeit zwischen den Parteien nicht beigelegt werden konnte**. Zeitgleich muss der Unternehmer angeben, ob er bereit oder verpflichtet ist, an dem Streitbeilegungsverfahren teilzunehmen.

Hat sich der Unternehmer zur Teilnahme an einem Streitbeilegungsverfahren bereits erklärt, so hat er dem Verbraucher mitzuteilen, vor welcher oder welchen Stellen er sich verpflichtet hat. Dieser Hinweis muss in Textform erfolgen.

Die nach § 37 VBSG erforderliche Information kann nicht vorsorglich gegeben werden, sondern muss gegenüber jedem einzelnen Verbraucher im Einzelfall schriftlich erfolgen, wenn eine Streitigkeit nicht beigelegt werden konnte.

3. Pflichtinformation über OS-Plattform

Seit dem 09. Januar 2016 müssen alle in der EU niedergelassenen Unternehmer, die Online-Kaufverträge oder Online-Dienstleistungsverträge mit Verbrauchern schließen, auf ihrer Website in leicht zugänglicher Form einen klickbaren Link zur OS-Plattform und ihre E-Mail-Adressen angeben.

Ein entsprechender Passus muss auf jeden Fall aufgenommen werden, wenn Sie als Online-Händler Verträge schließen. Teilweise wird aber auch empfohlen, diesen Passus ebenfalls dann vorsorglich aufzunehmen, wenn Sie keinen Online-Handel betreiben, da die einschlägigen Vorschriften nicht auf Online-Händler begrenzt sind. Ob dieses wirklich auch für „Nicht-Online-Händler“ erforderlich ist, kann momentan nicht abschließend beurteilt werden.

4. Fazit

Unternehmen mit mehr als 10 Beschäftigten müssen den Verbraucher

- leicht zugänglich, klar und verständlich darüber informieren,
- ob sie bereit oder verpflichtet sind, an einem Streitschlichtungsverfahren teilzunehmen, und wenn ja
- welche Streitbeilegungsstelle zuständig ist sowie
- Link zur OS-Plattform (wahlweise)

Wie bereits dargelegt, ist **die Information über die (Nicht-)Teilnahme ab dem 01. Februar 2017 gesetzlich vorgeschrieben!**

Derartige Formulierungen können z. B. **auf Ihrer Website in das Impressum** aufgenommen werden, da dieses der schnellen Information über den Träger dient und damit wohl leicht zugänglich für den Verbraucher ist.

Formulierungen können z. B. wie folgt lauten:

a) bei Nichtteilnahme am Streitbeilegungsverfahren

Informationen zur Online-Streitbeilegung (Anm: zwingend für Online-Händler)

Die EU-Kommission hat eine Internetplattform zur Online-Beilegung von Streitigkeiten (sog. „OS-Plattform“) geschaffen. Die OS-Plattform dient als Anlaufstelle zur außergerichtlichen Beilegung von Streitigkeiten, die aus Online-Dienstleistungsverträgen erwachsen. Die OS-Plattform wird unter dem folgenden Link erreicht: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

Außergerichtliche Streitschlichtung: (Anm: zwingend aufzunehmen)

Zur Teilnahme an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle nach dem „Gesetz über die alternative Streitbeilegung in Verbrauchersachen (VSBG)“ ist der/die ... nicht bereit und nicht verpflichtet.

b) bei (freiwilliger) Teilnahme am Streitbeilegungsverfahren

Informationen zur Online-Streitbeilegung: (Anm: zwingend für Online-Händler)

Die EU-Kommission hat eine Internetplattform zur Online-Beilegung von Streitigkeiten (sog. „OS-Plattform“) geschaffen. Die OS-Plattform dient als Anlaufstelle zur außergerichtlichen Beilegung von Streitigkeiten, die aus Online-Dienstleistungsverträgen erwachsen. Die OS-Plattform wird unter dem folgenden Link erreicht: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

Außergerichtliche Streitschlichtung (Anm: zwingend aufzunehmen)

Der/die ... erklärt sich zur Teilnahme an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle nach dem „Gesetz über die alternative Streitbeilegung in Verbrauchersachen (VSBG) bereit.

Zuständige Verbraucherschlichtungsstelle ist:

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

Nähere Informationen über die Verbraucherschlichtungsstellen findet man auf der Internetseite unter folgender Adresse: <https://www.verbraucher-schlichter.de/>

Bitte achten Sie darauf, Entsprechendes in Ihre Allgemeinen Geschäftsbedingungen aufzunehmen, sofern Sie solche verwenden!

Die Entscheidung darüber, ob es sinnvoll ist, an einer solchen außergerichtlichen Schlichtung teilzunehmen oder nicht, können wir Ihnen leider nicht abnehmen. Vielfach wird darauf hingewiesen, dass es durch ein solches Verfahren zu vermehrten Streitigkeiten kommen kann, da die Hemmschwelle, die in Bezug auf ein gerichtliches Verfahren besteht, bei derartigen Schlichtungsverfahren niedriger angesetzt ist. Wir werden uns in dieser Frage noch mit dem Deutschen Caritasverband in Verbindung setzen und Sie anschließend hierüber informieren.

Wir bitten Sie dringlich um Beachtung und unverzügliche Aufnahme dieser Regelungen auf Ihre Website und ggfls. in Ihre Allgemeinen Geschäftsbedingungen, da ansonsten Abmahnungen durch die Verbraucherschutzverbände drohen.

Zu Ihrer Information ist das Verbraucherstreitbeilegungsgesetz beigefügt. Weitere Informationen über das Verfahren vor der Verbraucherschlichtungsstelle erhalten Sie unter der Adresse: <https://www.verbraucher-schlichter.de/>

Sofern Sie Rückfragen haben, stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung.

Mit freundlichen Grüßen



Irmtraud Schieben
Justiziarin