

DTV-Reihe: Recht in der Praxis

Verbraucherstreitbeilegungsgesetz

– neue Informationspflichten für Unternehmen

Das Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG) regelt die Einrichtung von Verbraucherschlichtungsstellen und die vor diesen stattfindenden Streitbeilegungsverfahren. Ziel des Gesetzes ist es, dass Verbraucher und Unternehmen ihre Streitigkeiten nicht erst mit dem Gang zu den Gerichten, sondern bereits in außergerichtlichen Verfahren wie Mediation, Schlichtung oder Schiedsverfahren beilegen können.

Das Gesetz über die alternative Streitbeilegung in Verbrauchersachen (VSBG) wurde bereits am 19.02.2016 verkündet und trat am 1.04.2016 in Kraft. Die §§ 36, 37 VSBG gelten jedoch erst seit dem **1.02.2017**. **Unternehmer aus dem B2C-Bereich** treffen ab diesem Zeitpunkt besondere Informationspflichten: Der Verbraucher muss darüber aufgeklärt werden, inwiefern das Unternehmen bereit oder verpflichtet ist, an einem Streitbeilegungsverfahren teilzunehmen. Die Bedeutung der Begriffe „Verbraucher“ und „Unternehmer“ ergibt sich aus den §§ 13, 14 Bürgerliches Gesetzbuch (BGB). **Verstöße gegen die neuen Informationspflichten können nach §§ 3a, 8 Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb (UWG) abgemahnt werden.**

1. Informationspflichten aus § 37 VSBG nach Entstehen der Streitigkeit

Gemäß 37 VSBG ist der Unternehmer verpflichtet, den Kunden auf eine für ihn zuständige Verbraucherschlichtungsstelle unter Angabe von deren Anschrift und Website in Textform (z.B. per Email, Telefax) hinzuweisen, **nachdem der Streit entstanden ist und nicht beigelegt werden konnte**. Das kann beispielsweise der Fall sein, wenn der Kunde gegen den Unternehmer einen Anspruch geltend macht (z.B. wegen Reklamation); oder der Unternehmer gegen den Kunden einen Anspruch geltend macht (z.B. wegen Stornopauschalen). **Alle Unternehmen (unabhängig von der Zahl der Mitarbeiter) sind verpflichtet, diesen Hinweis zu geben.**

Der Hinweis könnte aussehen wie folgt:

Die [Tourismusorganisation - Name des Unternehmens ergänzen] nimmt nicht an einem freiwilligen Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teil. Trotzdem sind wir verpflichtet, Ihnen die Kontaktdaten der zuständigen Stelle zu nennen:

*Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle des Zentrums für Schlichtung e.V., Straßburger Str. 8, 77694 Kehl, Telefon: +49 785179579 40, Telefax: +49 7851 79579 41
Internet: www.verbraucher-schlichter.de E-Mail: mail@verbraucher-schlichter.de*

* Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird überwiegend die männliche Sprachform verwendet. Sämtliche Personenbezeichnungen gelten für Frauen und Männer gleichermaßen.

Achtung: Ob eine spezialisierte Schlichtungsstelle für die Streitigkeit zuständig ist, lässt sich z. B. in der [Liste der Verbraucherschlichtungsstellen der Europäischen Kommission](#) oder der vom Bundesamt für Justiz veröffentlichten [Liste der Verbraucherschlichtungsstellen in Deutschland](#) entnehmen.

2. Allgemeine Informationspflichten aus § 36 Absatz 1 Nummer 1 VSBG

Darüber hinaus folgen aus den §§ 36 ff. VSBG weitere neue Informationspflichten für Unternehmer. Ein **Unternehmer, der eine Website unterhält und/oder Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)** verwendet, hat den Verbraucher leicht zugänglich, klar und verständlich darüber in Kenntnis zu setzen, inwieweit er bereit ist oder verpflichtet ist, an Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen. Diese Informationen müssen auf der Website des Unternehmers erscheinen, wenn der Unternehmer eine Website unterhält; und zusammen mit (bzw. in) den AGB gegeben werden, wenn der Unternehmer AGB verwendet.

Achtung: Die Informationspflichten gem. **§ 36 I Nr. 1 VSBG** betreffen nur den Unternehmer, der am 31. Dezember des vorangegangenen Jahres mehr als zehn Personen beschäftigt hat. Gezählt wird „nach Köpfen“, nicht nach anteiliger Arbeitszeit.

3. Allgemeine Informationspflichten aus § 36 Absatz 1 Nummer 2 VSBG

Wenn sich der Unternehmer zur Teilnahme an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle verpflichtet hat oder wenn er auf Grund von Rechtsvorschriften zur Teilnahme verpflichtet ist, muss der Unternehmer zudem auf die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle hinweisen. Dieser Hinweis muss Angaben zu Anschrift und Website der Verbraucherschlichtungsstelle sowie eine Erklärung des Unternehmers, an einem Streitbeilegungsverfahren vor dieser Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen, enthalten. Diese Informationen müssen auf der Website des Unternehmers erscheinen, wenn der Unternehmer eine Website unterhält; und zusammen mit (bzw. in) den AGB gegeben werden, wenn der Unternehmer AGB verwendet.

Achtung: Die Informationspflichten des **§ 36 I Nr. 2 VSBG** betreffen nicht alle Unternehmer: Verpflichtet sind nur wenige Unternehmen aus bestimmten Branchen (beispielsweise Luftfahrt- u. Eisenbahnverkehrsunternehmen, Energieversorger). Alle anderen Unternehmen (unabhängig von der Größe) können über ihre Teilnahme an einer Schlichtung **frei entscheiden** und diese Entscheidung jederzeit wieder ändern. Sofern sich das Unternehmen für die Teilnahme entscheidet, gilt die Hinweispflicht.

Hinweis:

Dieser Beitrag wurde mit größter Sorgfalt erstellt. Eine Gewähr für Richtigkeit, Vollständigkeit und Aktualität des Inhalts kann jedoch nicht übernommen werden. Für Schäden, die aus der Benutzung dieses Beitrages entstehen, können wir keine Haftung übernehmen.

Stand: Februar 2017