

Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG)

Neue Informationspflicht ab 01.02.2017

Seit dem 1.4.2016 ist das neue Verbraucherstreitbeilegungsgesetz in Kraft. Das Gesetz ist Teil der Umsetzung der Richtlinie 2013/11/EU des Europäischen Parlaments und des Rates vom 21. Mai 2013 über die alternative Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten. Ziel des Gesetzes ist, ein flächendeckendes System außergerichtlicher Streitbeilegungsstellen für privatrechtliche Streitigkeiten (mit Ausnahme arbeitsvertraglicher) zwischen Verbrauchern und Unternehmern zu schaffen.

Neue Informationspflicht ab 01.02.2017

Ab dem 1.2.2017 gelten für alle Unternehmen, die eine auf Verbraucher ausgerichtete Webseite betreiben oder im Geschäftsverkehr mit Verbrauchern Allgemeine Geschäftsbedingungen/ AGB (diese können auch als allgemeine Vertragsbedingungen, Teilnahmebedingungen, ergänzende Bestimmungen etc benannt worden sein) verwenden, weitere allgemeine und besondere Informationspflichten nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG).

Solche Unternehmen müssen im Rahmen der allgemeinen Informationspflicht auf ihrer Webseite und zusätzlich in den AGB darauf hinweisen, ob sie am Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilnehmen (§ 36 VBSG). Sofern sich das Unternehmen für die Teilnahme entscheidet, sind Anschrift und Webseite der zuständigen Verbraucherschlichtungsstelle anzugeben.

Die besondere VSBG-Informationspflicht besteht, wenn es zum Streit mit dem Verbraucher kommt und dieser nicht beigelegt werden kann (§ 37 VSBG).

Wer muss informieren?

Es sind nur wenige Unternehmen aus bestimmten Branchen (z.B. Energieversorger, Luftfahrt- und Eisenbahnverkehrsunternehmen) dazu verpflichtet, bei allen anderen Unternehmen ist die Teilnahme an einer Schlichtung freiwillig. **Bei diakonischen Trägern besteht eine solche Verpflichtung nicht.**

Allerdings ergeben sich auch für die Unternehmen, die nicht an der Schlichtung teilnehmen müssen und wollen, verschiedene Informationspflichten, so auch für die Träger diakonischer Einrichtungen.

Träger diakonischer Einrichtungen sind von der allgemeinen VBSG- Informationspflicht betroffen, wenn folgende Voraussetzungen zutreffen (vgl. § 36 VBSG):

- Niederlassung innerhalb der EU
- Leistungen (Waren oder Dienstleistungen) werden Verbrauchern angeboten
- am Schluss des jeweiligen Vorjahres waren mehr als zehn Mitarbeiter (pro- Kopf- Zählung) beschäftigt
- Internetauftritt (Webseite) oder/ und Allgemeine Geschäftsbedingungen

An welcher Stelle müssen die Informationen platziert werden?

Die Informationen müssen für den Verbraucher „leicht zugänglich, klar und verständlich“ sein (§ 36 Abs. 1 Satz 1 VSBG); daher empfiehlt sich die Angabe auf der Webseite, dort z.B. im Impressum, und, wenn vorhanden, in den AGB.

Über was muss informiert werden?

Hinweis, ob das Unternehmen an einem Streitbeilegungsverfahren teilnimmt; diakonische Träger sind dazu nicht verpflichtet, können aber freiwillig teilnehmen. Falls am Streitbeilegungsverfahren teilgenommen wird: Post- und die Webadresse der zuständigen Schlichtungsstelle.

Formulierungsbeispiel

Für den Fall, dass der Verbraucher mit dem Träger der diakonischen Einrichtung keine online-Verträge schließen kann und der Träger nicht freiwillig an dem Streitbeilegungsverfahren teilnehmen will:

„Der Träger der Einrichtung erklärt sich nicht bereit zur Teilnahme an Streitbeilegungsverfahren vor Verbraucherschlichtungsstellen im Sinne von § 36 Abs. 1 Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG). Davon unberührt ist die Möglichkeit der Streitbeilegung durch eine Verbraucherschlichtungsstelle im Rahmen einer konkreten Streitigkeit bei Zustimmung beider Vertragsparteien (§ 37 VSBG).“

Für den Fall, dass der Verbraucher mit Träger der diakonischen Einrichtung keine online-Verträge schließen kann und der Träger freiwillig teilnehmen möchte:

Der Träger der Einrichtung nimmt an Streitbeilegungsverfahren vor der allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle teil:

Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle des Zentrums für Schlichtung e.V., Straßburger Straße 8, 77694 Kehl am Rhein, Tel.: 07851 / 795 79 40, Fax: 07851 / 795 79 41, Email: mail@verbraucher-schlichter.de, www.verbraucher-schlichter.de.

Empfehlung

Es gibt derzeit nur eine Schlichtungsstelle für Streitigkeiten nach dem VSBG für die Unternehmen, die freiwillig teilnehmen. Es gibt keine Erfahrungswerte über Aufwand und Nutzen, die Kosten für das Schlichtungsverfahren trägt (anteilig) das Unternehmen, für den Verbraucher ist die Teilnahme kostenlos.

Einen Leitfaden für Unternehmen zur Verbraucherschlichtung finden Sie auf der Internetseite des Bundesministeriums der Justiz und für Verbraucherschutz unter http://www.bmju.de/SharedDocs/Publikationen/DE/Verbraucherschlichtung.pdf?__blob=publicationFile&v=6

Folgen bei Missachtung der Informationspflichten?

Die Folgen bei Missachtung sind eher mittelbar, können aber teuer werden.

Das Fehlen des oben dargestellten Hinweises führt nicht zur Unwirksamkeit des Vertrages. Wie bei anderen Wettbewerbsverstößen auch können jedoch klagebefugten Organisationen (z.B. Verbraucherschutzzentrale) oder Mitbewerber Abmahnungen aussprechen (lassen), die Abgabe einer Unterlassungserklärung verlangen und ggf klagen.

Abmahnungen und Unterlassungserklärungen sind dabei in der Regel ausgesprochen kostenpflichtig.