

Kurzmerkblatt Verbraucherschlichtung – Teilnahmeentscheidung

Achtung: Neue Informationspflicht für Betriebe mit mehr als 10 Mitarbeitern*

***Bitte beachten:** Stichtag für die Ermittlung der Anzahl der Mitarbeiter ist der 31.12. des Vorjahres!

Im April 2016 wurde ein neues Verfahren zur **Verbraucherschlichtung** eingeführt (Verbraucherstreitbeilegungsgesetz - VSBG). Mit der Möglichkeit für Verbraucher, eine sog. Verbraucherschlichtungsstelle anzurufen, wird insbesondere das Ziel verfolgt, die Gerichte zu entlasten und die Verfahren zur Klärung von Streitigkeiten zwischen Unternehmern und Verbrauchern zu verkürzen.

Ab 01. Februar 2017 neue Informationspflichten

- **Ich beschäftige mehr als 10 Mitarbeiter, ist mein Betrieb von der Informationspflicht betroffen?**

Ja, wenn - **Allgemeine Geschäftsbedingungen** (AGB) verwendet werden **oder**
- eine **Firmenwebseite** betrieben wird.

- **Worüber muss ich informieren?**

Zu informieren ist darüber, ob der Betrieb bei Streitigkeiten mit Verbrauchern an den neuen Möglichkeiten zur Verbraucherschlichtung nach VSBG teilnimmt oder nicht.

- **Wo muss ich diesen Hinweis geben?**

In den Allgemeinen Geschäftsbedingungen oder auf der Firmenwebseite.

- **Was passiert, wenn ich den Hinweis nicht gebe?**

Es drohen kostenpflichtige Abmahnungen und ggfs. Klageverfahren.

- **Ist die Teilnahme am Verbraucherschlichtungsverfahren nach VSBG zu empfehlen?**

Die Teilnahme am Verfahren am VSBG ist freiwillig. Alternativ zur Verbraucherschlichtung nach VSBG bieten viele Handwerksorganisationen - http://www.justizportal.niedersachsen.de/themen/zivilrecht_oeffentliches_recht_aussergerichtliche_streitschlichtung_und_mediation/externe_schlichtungsangebote/schlichtungseinrichtungen/schlichtungseinrichtungen-10463.html - bereits außergerichtliche Vermittlungsverfahren an, die im Gegensatz zum Verbraucherschlichtungsverfahren i.d.R. kostenlos bzw. günstiger sind, weniger Formalitäten abverlangen und auch vom Handwerker selbst initiiert werden können. Daher ist eine Teilnahme am Verbraucherschlichtungsverfahren nicht zwingend erforderlich. Wenn Sie sich für die handwerklichen Schlichtungsstellen entscheiden wollen, wählen Sie den **Formulierungsvorschlag 1** (nächste Seite), um Ihrer Informationspflicht zu genügen.

Nur dann, wenn Sie das kostenpflichtige Verfahren der Verbraucherschlichtung nach VSBG vereinbaren wollen, wählen Sie den Formulierungsvorschlag 2 (nächste Seite).

Muster für die Aufnahme in Allgemeine Geschäftsbedingungen und Firmenwebseiten

1. Nichtteilnahme an der Verbraucherschlichtung nach VSBG

Die _____ (Firmenname) **beteiligt sich nicht** an Verbraucherschlichtungsverfahren **nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz.**

Streitigkeiten über den geschlossenen Vertrag und dessen Ausführung können jedoch vor der Vermittlungsstelle _____ (bitte einfügen: Handwerksorganisation samt Kontaktdaten) verhandelt werden.

2. Teilnahmebereitschaft an der Verbraucherschlichtung nach VSBG

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

Webseite: www.verbraucher-schlichter.de

Für Online-Shop-Betreiber gilt unabhängig von der Anzahl der Mitarbeiter immer folgende Informationspflicht

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