



Informationspflichten zur Verbraucherstreitbeilegung

Sehr geehrte Damen und Herren, wir möchten Sie gerne über die neue Informationspflicht über Verbraucherschlichtung informieren.

Stand: Januar 2020

Mit freundlichen Grüßen

Ihre

Handwerkskammer Koblenz

Verbraucherschlichtung

Bereits 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. Universalschlichtungsstelle des Bundes am Zentrum für Schlichtung e.V. (www.verbraucher-schlichter.de) behandelt werden. Die Teilnahme an diesem Verfahren ist freiwillig. Das Verfahren darf nur von Verbrauchern beantragt werden und wird ausschließlich online durchgeführt.

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 Handwerks-

kammern oder Innungen Vermittlungsverfahren an. Diese sind i. d. R. kostenlos, weniger formal und können auch vom Handwerker initiiert werden.

Informationspflichten für Online-Shops

Handwerker, die ihre Produkte oder Dienst- bzw. Werkleistungen über einen Online-Shop vertreiben, sind bereits seit Februar 2016 verpflichtet, auf ihrer Webseite mit einem Link auf eine Internetplattform der Europäischen Kommission zur Online-Beilegung von Streitigkeiten hinzuweisen. In der Anlage erhalten Sie eine Musterformulierung mit dem entsprechenden Link für Ihre Webseite (**Muster 1**).

Weitere Informationspflichten

Bereits seit dem dem 01.02.2017 müssen Unternehmer darüber hinaus Verbrauchern Auskunft geben, ob sie bereit oder nicht bereit sind, im Fall eines Rechtsstreits an einer Verbraucherschlichtung nach dem VSBG teilzunehmen. Man unterscheidet hierbei zwei verschiedene Fälle:

[bitte wenden](#)



1. Unternehmer, die mehr als 10 Personen im Betrieb beschäftigen

Wer ist verpflichtet? Alle Unternehmer,

- die Allgemeine Geschäftsbedingungen verwenden oder
- eine Firmenwebseite haben.

Die Verpflichtung besteht unabhängig davon, ob die 10 Personen in Voll- oder Teilzeit beschäftigt sind. Maßgebend ist jeweils die tatsächliche Personenzahl am 31.12. des vorangegangenen Jahres.

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
- Namen und Kontaktdaten der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle, wenn Sie zur Teilnahme am Verfahren bereit sind

Die Information muss laut VSBG „leicht zugänglich, klar und verständlich“ erfolgen. Sie kann z. B. unter dem Menüpunkt „Impressum“ oder in der Fußzeile (sog. „Footer“) verortet werden.

Eine Musterformulierung für Ihre AGB und/oder Ihre Webseite befindet sich in der Anlage (Muster 2)

2. Alle Unternehmer nach Eintritt 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 den 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. D. h., 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 (Muster 3) liegt bei.

Schwere Folgen bei Nichtbeachtung

Die Vernachlässigung dieser Informationspflichten birgt 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.

Haben Sie noch Fragen? Wir helfen Ihnen gerne!

Ihre Ansprechpartnerin ist Dr. Susanne Theilig, Tel. 0261/398-205, susanne.theilig@hwk-koblenz.de, www.hwk-koblenz.de