



Neue Informationspflichten zur Verbraucherstreitbeilegung

Anlage Musterformulierungen

Muster Nummer 1

Muster Online-Shop: 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.bmjv.de/odr-banner

Muster Nummer 2

Muster für Allgemeine Geschäftsbedingungen und Firmenwebseiten: Teilnahme/Nichtteilnahme an der Verbraucherschlichtung

Beispiel für Ablehnung

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

Streitigkeiten über den geschlossenen Vertrag und dessen Ausführung können von der Vermittlungsstelle der Handwerkskammer Koblenz, Rizzastraße 24-26, 56068 Koblenz, E-Mail susanne.theilig@hwk-koblenz.de, Tel. 0261/398-205 (alternativ: der Schlichtungsstelle der _____ -Innung) verhandelt werden.

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



Beispiel für Teilnahmebereitschaft

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
Universalschlichtungsstelle des Bundes am Zentrum für Schlichtung e.V.
Straßburger Straße 8, 77694 Kehl am Rhein
Telefon 07851/795 79 40, Fax 07851/795 79 41
mail@universalschlichtungsstelle.de, www.verbraucher-schlichter.de

Muster Nummer 3

Muster zur Aushändigung in Textform: Information des Verbrauchers nach Eintritt der Streitigkeit (gilt ausnahmslos für alle Unternehmer)

Beispiel für Ablehnung

Die für die _____ (Firmenname) _____ zuständige Verbraucherschlichtungsstelle ist die
Universalschlichtungsstelle des Bundes am Zentrum für Schlichtung e.V.
Straßburger Straße 8, 77694 Kehl am Rhein
Telefon 07851/795 79 40, Fax 07851/795 79 41
mail@universalschlichtungsstelle.de, www.verbraucher-schlichter.de

Die _____ (Firmenname) _____ beteiligt sich nicht an Verbraucherschlichtungsverfahren vor der zuvor genannten Verbraucherschlichtungsstelle nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz.

Streitigkeiten über den geschlossenen Vertrag und dessen Ausführung können von der Vermittlungsstelle der Handwerkskammer Koblenz, Rizzastraße 24-26, 56068 Koblenz, E-Mail susanne.theilig@hwk-koblenz.de, Tel. 0261/398-205 (alternativ: der Schlichtungsstelle der _____ -Innung) verhandelt werden.

Beispiel für Teilnahmebereitschaft

Die für die _____ (Firmenname) _____ zuständige Verbraucherschlichtungsstelle ist die
Universalschlichtungsstelle des Bundes am Zentrum für Schlichtung e.V.
Straßburger Straße 8, 77694 Kehl am Rhein
Telefon 07851/795 79 40, Fax 07851/795 79 41
mail@universalschlichtungsstelle.de, www.verbraucher-schlichter.de

Die _____ (Firmenname) _____ (Firmenname) erklärt sich bei rechtlichen Konflikten mit Verbrauchern (§ 13 BGB) bereit, an Verbraucherschlichtungsverfahren nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz teilzunehmen.