

Hinweisblatt

zu den Informationspflichten nach Entstehen einer Streitigkeit gemäß ADR-Richtlinie / deutsches Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG)

Der Unternehmer, der eine Streitigkeit aus einem Verbrauchervertrag nicht durch Verhandlungen mit dem Verbraucher (Kunden) beilegen konnte, muss diesen darüber informieren, an welche Verbraucherschlichtungsstelle er sich für eine evtl. Beschwerde wenden kann.

Der Unternehmer muss dem Verbraucher gleichzeitig mitteilen, ob er zu einer Teilnahme an einem evtl. stattfindenden Verfahren bezüglich dieser konkreten Streitigkeit vor dieser Stelle bereit oder verpflichtet ist.

1. Wie muss informiert werden?

Der Verbraucher muss in Textform (z. B. per E-Mail) informiert werden.

2. Worüber muss informiert werden?

Der Unternehmer hat zu informieren über:

- ✓ **eine für ihn zuständige Verbraucherschlichtungsstelle**
unter Angabe von Anschrift und Webseite der Verbraucherschlichtungsstelle

Eine zuständige Verbraucherschlichtungsstelle ist jede anerkannte Verbraucherstreitbeilegungsstelle, die für die konkrete Streitigkeit sachlich und örtlich zuständig wäre.

- ✓ **ob der Unternehmer zur Teilnahme an einem Streitbeilegungsverfahren vor dieser Verbraucherschlichtungsstelle bereit ist**

3. Wer muss informieren?

Jeder Unternehmer, welcher mit einem Verbraucher Verträge schließt (Verbraucherverträge), hat nach Entstehen der Streitigkeit dem Verbraucher diese Informationen zukommen zu lassen. Die „nachstreitliche“ Informationspflicht besteht **unabhängig davon, wie viele Mitarbeiter der Unternehmer beschäftigt**.

4. Welche Verbraucherschlichtungsstellen gibt es?

Die für die Unternehmer mit Sitz in Deutschland zuständigen Schlichtungsstellen sind:

1. Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle des Zentrums für Schlichtung e. V.
www.verbraucher-schlichter.de
2. Kundenbeschwerdestelle des Bundesverbandes der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken e.v.
www.bvr.de
3. Ombudsmann der Privaten Banken
www.bankenombudsmann.de
4. Ombudsmann der Öffentlichen Banken
www.voeb.de
5. Ombudsmann Private Kranken- und Pflegeversicherung
www.pkv-ombudsmann.de
6. Ombudsstelle für Investmentfonds
www.ombudsstelle-investmentfonds.de
7. Schlichtungsstelle bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht
www.bafin.de
8. Schlichtungsstelle bei der Deutschen Bundesbank
<https://www.bundesbank.de/Navigation/DE/Service/Schlichtungsstelle/schlichtungsstelle.html>
9. Schlichtungsstelle beim Deutschen Sparkasse- und Giroverband e.V.
www.dsgv.de/schlichtungsstelle
10. Schlichtungsstelle der Rechtsanwaltschaft
www.schlichtungsstelle-der-rechtsanwaltschaft.de/
11. Schlichtungsstelle Luftverkehr beim Bundesamt für Justiz
www.bundesjustizamt.de/Luftverkehr
12. Schlichtungsstelle Post der Bundesnetzagentur
www.bundesnetzagentur.de
13. SNUB – Die Nahverkehr-Schlichtungsstelle
www.nachverkehr-snub.de
14. söp_Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e.V.
www.soep-online.de
15. Verbraucherschlichtungsstelle Telekommunikation der Bundesnetzagentur
www.bundesnetzagentur.de
16. Versicherungsombudsmann e.V.
www.versicherungsombudsmann.de

(Stand: 31.01.2017)

Aufrufbar sind alle anerkannten Verbraucherstreitbeilegungsstellen auf der OS-Plattform unter: <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&Ing=DE> .

Dort sind auch die Zuständigkeit der Schlichtungsstellen unter „Sektoren und Arten“, Einzelheiten zu Verfahren und Kosten unter dem Reiter „Verfahren“ aufgelistet.