

Hinweisblatt zu den gesetzlichen Informationspflichten gemäß ADR-Richtlinie / Verbraucherstreitbeilegungsgesetz

Dieses Hinweisblatt behandelt ausschließlich die Informationspflichten nach ADR-Richtlinie bzw. deutschem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz. Informationspflichten, welche aufgrund der ODR-Verordnung für die Online-Händler bestehen, sind in dem **Hinweisblatt „ODR-Informationspflichten“** aufgeführt.

Es werden dann neue Informationspflichten auf die Unternehmer zukommen, sofern sie sich deutschen Schlichtungsstellen angeschlossen haben. Spätestens ab 01.02.2017 haben die Unternehmer gemäß dem in Deutschland geltenden Verbraucherstreitbeilegungsgesetz ([VSBG](#)) über folgendes zu informieren:

a) Informationspflichten der Unternehmer auf der Webseite / den AGB

Ein Unternehmer, welcher eine Webseite unterhält bzw. Allgemeine Geschäftsbedingungen verwendet, hat leicht zugänglich, klar und verständlich

1. darüber zu informieren, ***inwieweit er bereit oder verpflichtet ist, an Streitbelegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen***, und
 2. ***auf die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle hinzuweisen***, wenn sich der Unternehmer zur Teilnahme an einem Streitbelegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle verpflichtet hat oder wenn er auf Grund von Rechtsvorschriften zur Teilnahme verpflichtet ist;
 - es müssen ***Angaben zu Anschrift und Webseite der Verbraucherschlichtungsstelle*** sowie
 - eine ***Erklärung des Unternehmers, an einem Streitbelegungsverfahren vor dieser Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen***, enthalten sein.
- Allerdings müssen die Informationen nach Nr. 1 dann von dem Unternehmer nicht erteilt werden, wenn dieser am 31. Dezember des vorangegangenen Jahres zehn oder weniger Personen beschäftigt hat.
- Die Informationen unter Nr. 2 sind von jedem Unternehmer anzugeben, sofern er sich einer Verbraucherschlichtungsstelle angeschlossen hat. Dabei ist die „zuständige Verbraucherschlichtungsstelle“ jede Stelle, die für die konkrete Streitigkeit sachlich und örtlich zuständig wäre und deren Verfahren dem Unternehmer zur Teilnahme offen stünde (Gesetzesbegründung zu § 37 VSBG).

Die Informationen nach Nr. 1 und 2 müssen

- ✓ *auf der Webseite* des Unternehmers erscheinen, wenn der Unternehmer eine Webseite unterhält,
- ✓ *zusammen mit seinen Allgemeinen Geschäftsbedingungen* gegeben werden, wenn der Unternehmer solche verwendet.

Es steht den Unternehmern frei, mit ihrer Bereitschaft zur Teilnahme an den Verfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle zu werben.

b) Informationspflichten nach Entstehen der Streitigkeit

Der Unternehmer hat den Verbraucher **auf eine für ihn zuständige Verbraucherschlichtungsstelle unter Angabe von deren Anschrift und Webseite hinzuweisen**, wenn die Streitigkeit über einen Verbrauchervertrag durch den Unternehmer und den Verbraucher nicht beigelegt werden konnte.

Der Unternehmer **gibt gleichzeitig an, ob er zur Teilnahme an einem Streitbeilegungsverfahren bei dieser Verbraucherschlichtungsstelle bereit ist oder verpflichtet ist**. Ist der Unternehmer mit Streitbeilegungsverfahren vor einer oder mehreren Verbraucherschlichtungsstellen bereit oder verpflichtet, so hat er **diese Stelle bzw. diese Stellen anzugeben**.

- Ist der Unternehmer nicht bereit, an Streitbeilegungsverfahren teilzunehmen, so muss dies dem Verbraucher ebenfalls mitgeteilt werden. Damit sollen dem Verbraucher Kosten und Mühen erspart werden, die durch eine vergebliche Anrufung der angegebenen Schlichtungsstelle entstehen könnten.

Diese Informationen sind dem betreffenden Verbraucher nach Entstehen der Streitigkeit **in Textform** zu übermitteln.

- Die „nachstreitliche“ Informationspflicht besteht unabhängig davon, wie viele Mitarbeiter der Unternehmer beschäftigt.
- Der Unternehmer hat die „nachstreitlichen“ Informationen auf Papier oder einem anderen dauerhaften Datenträger (z. B. per E-Mail) an den Verbraucher zu übermitteln.

Merke:

- Alle hier genannten Informationspflichten aus dem VSBG bestehen nicht nur dann, wenn der Unternehmer mit Verbrauchern Online-Verträge schließt und ebenso nicht nur bei (Online-)Kauf- oder (Online-)Dienstleistungsverträgen. Vielmehr bestehen diese Informationspflichten nach VSBG für alle Unternehmer, welche „Verbraucherverträge“ abschließen. Gemäß § 310 Absatz 3 BGB sind Verbraucherverträge alle Verträge zwischen einem Unternehmer und einem Verbraucher.

- Die Informationspflichten bestehen erst dann, wenn es in Deutschland staatlich anerkannte oder behördliche Schlichtungsstellen gibt. Diese werden ab 01.04.2016 errichtet.
- In den AGB ist ab sofort eine Bestimmung unwirksam und unzulässig, wonach der andere Vertragsteil seine Ansprüche gerichtlich nur geltend machen darf, nach er eine gütliche Einigung in einem Verfahren zur außergerichtlichen Streitbeilegung versucht hat, § 309 Nr. 14 BGB. Damit soll dem Verbraucher das unbeschränkte Wahlrecht zwischen außergerichtlicher Streitbeilegung und dem Gang zu Gericht bleiben.
- Die **erweiterten Informationspflichten** gemäß Artikel 14 Absatz 2 **ODR-Verordnung** bestehen **trotzdem ab 09.01.2016!** Danach haben Unternehmer, die Online-Kaufverträge oder Online-Dienstleistungsverträge eingehen und sich bereits vor dem 01.02.2017 verpflichtet haben oder verpflichtet sind, eine oder mehrere Verbraucherschlichtungsstellen für die Beilegung von Streitigkeiten mit Verbrauchern zu nutzen, erweiterte Informationspflichten. Diese Unternehmer müssen die Verbraucher über die Existenz der OS-Plattform und die Möglichkeit, diese für die Beilegung ihrer Streitigkeiten zu nutzen, informieren.