

## Weitere Informationspflichten für Unternehmer zur Verbraucherschlichtung

Nach der europarechtlichen Hinweispflicht für Online-Händler auf die Online-Streitbeilegungsplattform (OS-Plattform) aus dem Jahr 2016 (siehe dazu RuWi 02/2016) bringt auch das Jahr 2017 wieder neue Informationspflichten für Unternehmer im Dienste des Verbraucherschutzes:

Ab dem 01.02.2017 verpflichtet § 36 des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes (VSBG) Unternehmer, die eine Webseite unterhalten oder Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) nutzen, auf der Webseite und/oder in ihren AGB Verbraucher leicht zugänglich, klar und verständlich zu informieren, inwieweit der Unternehmer bereit oder verpflichtet ist, an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen. Diese Verpflichtung kann sich entweder aus einer entsprechenden gesetzlichen Regelung ergeben oder daraus, dass der Unternehmer sich dazu selbst verpflichtet hat. Besteht eine solche Pflicht, muss der Unternehmer darauf und auf die Anschrift sowie die Webseite der zuständigen Verbraucherschlichtungsstelle hinweisen. Von dieser Informationspflicht ausgenommen sind nur Unternehmer mit bis zu zehn Mitarbeitern, wobei allerdings Teilzeitkräfte voll mitgezählt werden.

Die Informationspflichten nach § 37 VSBG treffen alle Unternehmer, unabhängig davon, ob sie eine Webseite unterhalten oder AGB nutzen oder wie viele Mitarbeiter sie beschäftigen. § 37 VSBG gilt für den Fall, dass ein Unternehmer eine Streitigkeit mit einem Verbraucher über einen Verbrauchervertrag nicht beilegen konnte. In diesem Fall müssen die Unternehmer den Verbraucher auf eine für ihn zuständige Verbraucherschlichtungsstelle unter Angabe von deren Anschrift und Webseite hinweisen. Zuständige Verbraucherschlichtungsstelle ist laut der Gesetzesbegründung jede Stelle, die für die Streitigkeit sachlich und örtlich zuständig wäre und an deren Verfahren der Unternehmer teilnehmen könnte. Eine Liste der derzeit bestehenden Verbraucherschlichtungsstellen ist beim Bundesamt für Justiz abrufbar unter <https://www.bundesjustizamt.de> (Suchbegriff: Verbraucherschlichtungsstellen). Gleichzeitig müssen die Unternehmer angeben, ob sie bereit oder verpflichtet sind, an einem Streitbeilegungsverfahren teilzunehmen. Ist ein Unternehmer zu einer Teilnahme vor einer oder mehrerer Verbraucherschlichtungsstellen bereit oder verpflichtet, so hat er diese Stelle(n) zu nennen. Auch wenn dies widersinnig erscheint: Die Hinweispflicht nach § 37 VSBG gilt auch, wenn Unternehmer an einem Streitbeilegungsverfahren nicht teilnehmen wollen oder müssen. Auch in diesem Fall kann ein Verbraucher ein solches Verfahren einleiten. Die angerufene Schlichtungsstelle muss das Verfahren allerdings sofort wieder beenden, wenn der Antragsgegner erklärt, dass er daran nicht teilnehmen oder es nicht fortsetzen will, es sei denn, Rechtsvorschriften, Satzungen oder vertragliche Abreden bestimmen etwas anderes. Die Hinweise gem. § 37 VSBG müssen in Textform gegeben werden, also – nach derzeitigem Stand – auf Papier, USB-Stick, CD-ROM, Speicherkarte, E-Mail oder per (Computer-)Telefax. Soweit die Übermittlung elektronisch erfolgt, muss der Empfänger sie speichern oder ausdrucken können.

[Quelle: IHK-Wissensmanagement]