

Merkblatt

Informationspflichten nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG)

Seit dem 1. Februar 2017 treffen Unternehmen weitere allgemeine Informationspflichten nach dem VSBG. Am 01. April 2016 ist das Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG) in Kraft getreten. Das VSBG gilt für die außergerichtliche Beilegung von Streitigkeiten zwischen Unternehmern und Verbrauchern und soll zur Förderung der außergerichtlichen Streitbeilegung beitragen.

Zum einen muss ein Online-Händler, der eine Webseite unterhält oder Allgemeine Geschäftsbedingungen verwendet, den Verbraucher darüber informieren, inwieweit er bereit oder verpflichtet ist, an Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen (vgl. § 36 Abs. 1 Nr. 1 VSBG). Eine gesetzliche Verpflichtung, an Streitbeilegungsverfahren teilzunehmen existiert bisher nicht.

Ausgenommen von der (und nur von dieser) Informationspflicht nach § 36 Abs. 1 Nr. 1 VSBG sind Unternehmen mit bis zu 10 Beschäftigten (Zahl der Personen). Stichtag ist der 31.12. des Vorjahres.

Zum anderen ist bei einer Verpflichtung (freiwillig oder aufgrund von Gesetz) zur Teilnahme an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle, auf die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle hinzuweisen. Dieser Hinweis muss Angaben zu Anschrift und Webseite der zuständigen Verbraucherschlichtungsstelle sowie eine Erklärung des Unternehmers, an einem Streitbeilegungsverfahren vor dieser Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen, enthalten (§ 36 Abs. 1 Nr. 2 VSBG). Die Informationen nach § 36 Abs. 1 VSBG müssen dem Verbraucher **leicht zugänglich, klar und verständlich** etwa auf der Webseite des Unternehmens und/oder in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen zur Kenntnis gelangen. Daher sollten die Informationen sowohl im Impressum des Online-Shops als auch in den AGB bereitgehalten werden.

Bei fehlender Bereitschaft, an einer Verbraucherschlichtung teilzunehmen, müssen Unternehmen die Verbraucher hierüber ebenfalls auf ihrer Webseite und/oder AGB unterrichten.

Neben den allgemeinen Informationspflichten müssen Unternehmen nach Entstehen der Streitigkeit die Verbraucher in Textform darauf hinweisen, an welche Verbraucherschlichtungsstelle (unter Angabe von deren Anschrift und Webseite) sie sich wenden können (vgl. § 37 VSBG). Der Unternehmer muss zugleich angeben, ob er zur Teilnahme an einem Streitbeilegungsverfahren bei dieser Schlichtungsstelle bereit oder verpflichtet ist. Die Kleinunternehmerausnahme gilt für diese Informationspflicht nicht.

Bei Nichtbeachtung der vorgenannten Informationspflichten drohen Abmahnungen oder Unterlassungsverfahren nach dem Unterlassungsklagegesetz.

Links zum VSBG

Das VSBG können Sie im Internet auf der Seite des Bundesministeriums der Justiz unter <https://www.gesetze-im-internet.de/vsbg/> abrufen.

Das Bundesministerium der Justiz und Verbraucherschutz gibt in der aktuellen Broschüre „[Verbraucherschlichtung – Ein Leitfaden für Unternehmen](#)“ weitere Informationen.

Informationspflichten der ODR-Verordnung gelten parallel

Zusätzlich zu den zuvor genannten Informationspflichten sind Unternehmen bereits seit dem 9. Januar 2016 nach Art. 14 der ODR-Verordnung (bei Kauf- oder Dienstleistungsverträgen) verpflichtet, auf ihrer Webseite einen leicht zugänglichen **Link auf die OS-Plattform** der EU-Kommission zu setzen. Seit Dezember 2017 lautet der Link: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

Die OS-Plattform soll Anlaufstelle für Verbraucher und Unternehmer sein, die aus Online-Rechtsgeschäften entstandene Streitigkeiten außergerichtlich beilegen möchten. Dies sieht eine EU-Verordnung vor.

Die Informationspflicht betrifft alle Online-Händler. Auch diejenigen sind betroffen, die über keine eigene Internetseite verfügen, sondern ihre Produkte und Dienstleistungen über Portale wie ebay oder Amazon vertreiben.

Update: Das OLG München hat in seinem Urteil vom 22.9.2016, Az.: 29 U 2498/16 klargestellt, dass der Link auf die OS-Plattform nicht nur sichtbar, sondern auch klickbar sein muss.

Hinweis:

Diese Veröffentlichung enthält keine abschließende Darstellung, sondern dient Ihrer Information. Die hierin enthaltenen Angaben sind mit der größtmöglichen Sorgfalt erstellt worden. Dennoch kann für Vollständigkeit und Richtigkeit keine Gewähr übernommen werden