

Verbraucherstreitbeilegungsgesetz - VSBG vom 19. Februar 2016

Das Gesetz über die alternative Streitbeilegung in Verbrauchersachen ([Verbraucherstreitbeilegungsgesetz](#) - VSBG) vom 19. Februar 2016 trat größtenteils zum 1. April 2016 in Kraft.

Das VSBG beinhaltet zwei Informationspflichten für Unternehmer:

- Allgemeine Informationspflicht gemäß § 36 VSBG
 - Informationspflicht nach Entstehen einer Streitigkeit gemäß § 37 VSBG
- welche am **1. Februar 2017** in Kraft getreten sind.

Die Pflichten aus den §§ 36 und 37 VSBG beziehen sich explizit auf Verbraucherverträge (B2C), es ist jedoch unschädlich, wenn diese auch gegenüber Unternehmern (B2B) benutzt werden.

Allgemeine Informationspflicht (§ 36 VSBG)

Ausgenommen von der allgemeine Informationspflicht gemäß § 36 VSBG sind Unternehmen mit bis zu zehn Beschäftigten. Maßgeblich ist hierbei die Anzahl der Personen, die zum Stichtag (31. Dezember des Vorjahres) im Unternehmen beschäftigt sind, unabhängig Ihrer Arbeitskraftanteile. Für Unternehmen mit bis zu zehn Beschäftigten ist es unschädlich die neuen Informationspflichten aufzunehmen.

Grundsätzlich besteht für die Unternehmer keine Pflicht an einem Streitbeilegungsverfahren bei einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen. Sollten Sie an einem Streitbeilegungsverfahren nicht teilnehmen wollen, so sollte der folgende Text auf der Website aufgenommen werden, um den Anforderungen der allgemeinen Informationspflicht gemäß § 36 VSBG nachzukommen:

"Wir werden nicht an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle im Sinne des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes teilnehmen und sind hierzu auch nicht verpflichtet."

Dieser Hinweis sollte bei der nächsten Drucklegung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen unter dem Punkt "Allgemeines" aufgenommen werden. Für die Übergangszeit wird ein deutlich sichtbarer Hinweis im Verkaufsraum mit dieser entsprechenden Klausel genügen.

Informationspflicht nach Entstehung einer Streitigkeit (§ 37 VSBG)

Wenn sich eine Streitigkeit im Einzelfall nicht durch eigene Bemühungen beilegen lässt, hat jeder Unternehmer, unabhängig der Anzahl der Beschäftigten, den Verbraucher über eine für ihn zuständige Verbraucherschlichtungsstelle unter Angabe von deren Anschrift und Website in Textform hinzuweisen. Der Unternehmer muss zugleich angeben, ob er zur Teilnahme an einem Streitbeilegungsverfahren bei dieser Verbraucherschlichtungsstelle bereit oder

Informationspflichten für Online-Händler

Geschrieben von: Administrator

Mittwoch, den 01. Februar 2017 um 00:00 Uhr - Aktualisiert Sonntag, den 12. Februar 2017 um 08:09 Uhr

verpflichtet ist.

Bei einer Nichtteilnahme an einem Streitbeilegungsverfahren bei einer Verbraucherschlichtungsstelle sollte folgender Hinweis an den Verbraucher spätestens dann erfolgen, wenn erkennbar ist, dass sich die Streitigkeit nicht durch eigene Bemühungen beilegen lässt, um der Informationspflicht gemäß § 37 VSBG nachzukommen:

"Die für uns zuständige Verbraucherschlichtungsstelle ist die Schiedsstelle für den Reifenfachhandel und das Vulkaniseur-Handwerk beim Bundesverband Reifenhandel und Vulkaniseur-Handwerk e.V. (BRV)

Franz-Lohe-Straße 19

53129 Bonn

Website: <http://www.brv-bonn.de/unternehmer/brv-schiedsstelle/>

ODR-Verordnung; VO (EU) Nr. 524/2013

Um Verbrauchern den Zugang zu alternativen Streitbeilegungsverfahren zu verbessern, hat die EU-Kommission neben dem sogenannten Verbraucherstreitbeilegungsgesetz zur Umsetzung der ADR-Richtlinie (kurz: VSBG; Stichwort: Verbraucherschlichtungsstellen) eine Verordnung über die Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten (kurz: ODR-Verordnung; VO (EU) Nr. 524/2013) erlassen, die ab dem 09.01.2016 verbindlich und unmittelbar in jedem Mitgliedsstaat der EU gelten wird.

I. Sinn und Zweck der ODR-Verordnung:

Die ODR-Verordnung sieht die Einrichtung einer europäischen OnlineStreitbeilegungsplattform (kurz: OS-Plattform) durch die EU-Kommission vor. Die OS-Plattform soll eine interaktive Webseite sein, die eine zentrale Anlaufstelle für Verbraucher (und Unternehmer) darstellt, die aus Online-Rechtsgeschäften entstandene Streitigkeiten außergerichtlich beilegen möchten. Hierzu haben die Verbraucher (und Unternehmer) zukünftig die Möglichkeit, Beschwerden mit einem auf der OS-Plattform in allen Amtssprachen der Union verfügbaren Online Formular kostenlos einzureichen. Die OS-Plattform ermittelt sodann die jeweils zuständige (nationale) Verbraucherschlichtungsstelle im Sinne des VSBG und leitet den Streitfall an diese weiter. Den europäischen Verbrauchern soll damit der Zugang zur außergerichtlichen Streitschlichtung bei Online-Verträgen deutlich vereinfacht werden. Die ODR-Verordnung gilt nicht nur für grenzüberschreitende Online-Rechtsgeschäfte, sondern gleichermaßen auch für inländische

Informationspflichten für Online-Händler

Geschrieben von: Administrator

Mittwoch, den 01. Februar 2017 um 00:00 Uhr - Aktualisiert Sonntag, den 12. Februar 2017 um 08:09 Uhr

Rechtsgeschäfte.

II. OS-Plattform noch nicht existent:

Die OS-Plattform wurde bislang von der EU-Kommission noch nicht umgesetzt, d.h. sie kann von Verbrauchern noch nicht aufgerufen werden. Laut Mitteilung der EU-Kommission soll die OS-Plattform ab dem 15.02.2016 erreichbar sein.

III. Informationspflichten für Online-Händler:

Ebenso wie das VSBG enthält auch die ODR-Verordnung Informationspflichten für OnlineHändler. Diese Informationspflichten gelten ab dem 09.01.2016. (Anmerkung: Im Gegensatz zur ODR-Verordnung werden die Informationspflichten des VSBG nach einer Übergangsfrist von 12 Monaten frühestens in 2017 in Kraft treten).

Gemäß Artikel 14 der ODR-Verordnung müssen in der Union niedergelassene Unternehmer, die Online-Kaufverträge oder Online-Dienstleistungsverträge eingehen, und in der Union niedergelassene Online-Marktplätze auf ihren Webseiten einen Link zur OS-Plattform einstellen. Dieser Link muss für Verbraucher leicht zugänglich sein. Zudem müssen die Unternehmer zusammen mit dem Link ihre E-Mail-Adresse(n) angeben, damit die Verbraucher eine erste Anlaufstelle haben.

Online-Kaufverträge oder Online-Dienstleistungsverträge sind Verträge, bei dem der Unternehmer oder der Vermittler des Unternehmers Waren oder Dienstleistungen über eine Webseite oder auf anderem elektronischen Wege angeboten hat und der Verbraucher diese Waren oder Dienstleistungen auf dieser Webseite oder auf anderem elektronischem Wege bestellt hat (Artikel 4 Abs. 1e) ODR-Verordnung). Nicht umfasst werden Rechtsgeschäfte, die im stationären Handel geschlossen werden.