

2017 | Ausgabe 5  
01.02.2017

# Update Vertragsrecht: Informationspflichten



## OS-Plattform (ODR-Verordnung)

Bereits seit Anfang letzten Jahres müssen Unternehmer, wenn sie Online-Verträge oder auch Verträge „auf anderem elektronischen Weg“ (z.B. per E-Mail) mit Verbrauchern schließen, auf ihre Homepage (im Impressum) die europäische Onlinestreitbelegungs-Plattform (OS-Plattform) verlinken und ihre E-Mail-Adresse angeben.

„Plattform der EU zur außergerichtlichen Online-Streitbeilegung:  
<http://ec.europa.eu/consumers/odr/>“

KANZLEI KAMMER  
Hamburger Str. 43  
76829 Landau

Tel.: 06341 7006043  
Fax: 06341 9380923  
info@kanzlei-kammer.de

Die OS-Plattform ist seit dem 15.02.2016 online und wird von der Europäischen Kommission verwaltet. Sie dient dazu, Streitigkeiten bei Online-Käufen vollständig online abzuwickeln und beizulegen. Zu diesem Zweck steht auf der OS-Plattform ein elektronisches Beschwerdeformular zur Verfügung. Nach Einreichung der Beschwerde wird der Unternehmer über den Eingang der Beschwerde informiert. Anschließend vereinbaren der Verbraucher und der Unternehmer vor welcher nationalen Einrichtung zur alternativen Streitbeilegung die Streitigkeit bearbeitet werden soll. Der ausgewählten Streitbeilegungsstelle werden dann die Einzelheiten der Streitigkeit zur Bearbeitung, Lösungsfindung und Schließung der Beschwerde übermittelt.

## Streitbeilegungsverfahren (ADR-Richtlinie)

### Allgemeine Informationspflicht, § 36 VSBG

Seit dem 01.02.2017 müssen Unternehmer darüber hinaus sowohl auf der Homepage als auch in Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) darüber informieren, ob und gegebenenfalls bei welcher Verbraucherschlichtungsstelle sie an Verfahren zur außergerichtlichen Streitbeilegung teilnehmen. Verpflichtet sind alle Unternehmer, die

- mehr als zehn Personen (pro Kopf) beschäftigen (Stichtag ist jeweils der 31. Dezember des Vorjahres) **und**
- eine Webseite unterhalten oder Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) verwenden.

Unternehmer, die diese Voraussetzungen nicht erfüllen, können freiwillig mit ihrer Bereitschaft zur Teilnahme an einem Streitbeilegungsverfahren werben.

Die Erklärung der Teilnahmebereitschaft verpflichtet nicht zur Annahme eines konkreten Schlichtungsvorschlags.

Wenn Unternehmer weder gesetzlich oder vertraglich verpflichtet sind an einem Streitbeilegungsverfahren teilzunehmen noch freiwillig zur Teilnahme bereit sind, müssen sie auch darüber zwingend informieren.

Der Hinweis muss klar und verständlich auf der Webseite erscheinen und bei der Verwendung von Allgemeinen Geschäftsbedingungen zusammen mit diesen gegeben werden. Mit dem Hinweis sind Verbraucher

- in Kenntnis zu setzen davon, inwieweit der Unternehmer bereit oder verpflichtet ist, an Streitbelegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen, und
- auf die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle hinzuweisen, wenn sich der Unternehmer zur Teilnahme an einem Streitbelegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle verpflichtet hat, oder wenn er aufgrund von Rechtsvorschriften zur Teilnahme verpflichtet ist.

*„Wir sind zwecks Beilegung von Streitigkeiten mit Verbrauchern zur Teilnahme an einem Streitbelegungsverfahren vor einer Verbraucherstelle bereit (oder gemäß XXX – Angabe der Rechtsnorm oder vertraglichen Vereinbarung – verpflichtet). Die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle ist: Bezeichnung/Anschrift/Webseite.“*

oder

*„Wir sind zur Teilnahme an einem Streitbelegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle weder bereit noch verpflichtet.“*

### **Informationspflicht nach Entstehen der Streitigkeit, § 37 VSBG**

Außerdem müssen Unternehmen Verbraucher zusätzlich in **Textform** auf die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle unter Angabe von deren Anschrift und Webseite hinweisen, wenn eine konkrete Streitigkeit über einen Verbrauchervertrag nicht beigelegt werden konnte. Diese Verpflichtung besteht auch dann, wenn der Unternehmer weder zur Teilnahme verpflichtet noch freiwillig dazu bereit ist.

*„Die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle ist: Bezeichnung/Anschrift/Webseite. Wir erklären allerdings, zur Teilnahme an einem Streitbelegungsverfahren weder bereit noch verpflichtet zu sein.“*

## **Verbraucherschlichtungsstellen**

Eine Liste der in Deutschland derzeit anerkannten Verbraucherschlichtungsstellen wird auf der Webseite des Bundesjustizamtes bereitgestellt:

[https://www.bundesjustizamt.de/DE/SharedDocs/Publikationen/Verbraucherschutz/Liste\\_Verbraucherschlichtungsstellen.html?nn=7709020](https://www.bundesjustizamt.de/DE/SharedDocs/Publikationen/Verbraucherschutz/Liste_Verbraucherschlichtungsstellen.html?nn=7709020)

### **Schlichtungsstelle der Rechtsanwaltschaft**

Zur Schlichtung von vermögensrechtlichen Streitigkeiten zwischen Rechtsanwälten und Mandanten bis zu einem Wert von 50.000,00 EUR können sich Verbraucher an die Schlichtungsstelle der Rechtsanwaltschaft, Neue Grünstr. 17, 10179 Berlin, [www.s-d-r.org](http://www.s-d-r.org), wenden.

### **Allgemeine Schlichtungsstelle**

In Branchen, in denen es (noch) keine spezifische Schlichtungsstelle gibt, ist die „Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle des Zentrums für Schlichtung e.V.“, Straßburger Str. 8, 77694 Kehl am Rhein, [www.verbraucher-schlichter.de](http://www.verbraucher-schlichter.de), zuständig.

**Joana Kammer**

**Rechtsanwältin | Fachanwältin für Arbeitsrecht**