

BMJV: Verbraucherschlichtung transparent



Ab dem 1. Februar 2017 treten neue Informationspflichten für Unternehmen im Bereich der Verbraucherschlichtung in Kraft. Das Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG) verpflichtet diese, Verbraucherinnen und Verbraucher leicht zugänglich, klar und verständlich darauf hinzuweisen, inwieweit sie bereit oder verpflichtet ist, an Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen.

Bundesminister Heiko Maas dazu: "Die neuen Informationspflichten für Unternehmen schaffen Transparenz. Verbraucherinnen und Verbraucher werden künftig auf einen Blick sehen können, welche Unternehmen zur Teilnahme an Schlichtung bereit sind und welche nicht. Auch die Unternehmen profitieren von der Schlichtung. Mit ihrer Bereitschaft, im Falle von Konflikten an einer gütlichen Streitbeilegung im Rahmen von Schlichtungsverfahren mitzuarbeiten, signalisieren sie ein kundenfreundliches und serviceorientiertes Interesse an einvernehmlichen Konfliktlösungen. Ich bin daher zuversichtlich, dass sich viele Unternehmen an den neuen Möglichkeiten der Verbraucherschlichtung beteiligen werden."

Worüber muss informiert werden?

Unternehmen müssen allgemein auf ihrer Webseite und in ihren Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) darüber informieren, ob sie

- bereit sind oder
- beispielsweise als Unternehmen im Bereich der Energieversorgung oder im Luftverkehr gesetzlich verpflichtet sind oder
- sich freiwillig etwa als Mitglied eines Trägervereins einer Schlichtungsstelle verpflichtet haben,

an einem Schlichtungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen (§ 36 Absatz 1 Nummer 1 VSBG). Die Teilnahme kann, soweit dem keine gesetzlichen Regelungen entgegenstehen, auch auf bestimmte Konflikte oder bis zu einer bestimmten Wertgrenze beschränkt werden.

Sind Unternehmen allgemein nicht bereit, an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen, müssen sie ihre künftigen Vertragspartner darüber ebenfalls auf ihrer Webseite und in ihren Allgemeinen Geschäftsbedingungen informieren. Unternehmen, die zur Teilnahme an Schlichtungsverfahren bereit oder verpflichtet sind, müssen darüber hinaus auf die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle hinweisen (§ 36 Absatz 1 Nummer 2 VSBG). Der Hinweis muss die genaue Anschrift und die Webseite der zuständigen Verbraucherschlichtungsstelle enthalten.

Zudem müssen Unternehmen dann, wenn es zu einem Streit mit einem Kunden oder einer Kundin aus einem Verbrauchervertrag kommt, die Kunden schriftlich oder per E-Mail darüber informieren, an welche Verbraucherschlichtungsstelle sie sich wenden können (§ 37 VSBG). Gleichzeitig müssen sie mitteilen, ob sie zur Teilnahme am Verfahren dieser Stelle bereit oder verpflichtet sind.

Wer muss informieren?

Die Informationspflichten gelten grundsätzlich für jedes Unternehmen, das Verträge mit Verbrauchern abschließt.

Unternehmen mit bis zu zehn Beschäftigten sind davon befreit, auf ihrer Webseite und in ihren AGB allgemeine Informationen über eine Verbraucherschlichtung (§36 VSBG) zur Verfügung zu stellen. Maßgeblich ist die Kopfzahl der Personen, nicht die Summe ihrer Arbeitskraftanteile, zum 31. Dezember des Vorjahres. Für Unternehmen, die sich zur Teilnahme an Schlichtungsverfahren verpflichtet haben oder gesetzlich verpflichtet sind, gilt diese Ausnahme nicht.