

Merkblatt

Umsetzung der neuen Informationspflichten nach dem Gesetz zur alternativen Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten

Stand: 18.01.2016

I. Einleitung

Der Deutsche Bundestag hat am 03. Dezember 2015 das Gesetz zur Umsetzung der Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten mit dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG) in Art. 1 verabschiedet. Damit werden die europäischen Vorgaben der Richtlinie 2013/11/EU über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten (ADR-Richtlinie) in nationales Recht umgesetzt. Die ADR-Richtlinie und das VSBG als nationales Umsetzungsgesetz dürfen nicht mit der seit Juni 2013 in Kraft getretenen EU-Verordnung über die Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten (EU-VO Nr. 524/2013: „ODR-Verordnung“) verwechselt werden, die ebenfalls neue Informationspflichten vorsieht. Die ODR-Verordnung gilt für Online-Händler, während die Vorgaben der ADR-Richtlinie auch von Händlern beachtet werden müssen, die ausschließlich stationär tätig sind.

Das neue VSBG regelt insbesondere die Anerkennung von Streitbeilegungsstellen, die Voraussetzungen für deren Anerkennung und stellt den flächendeckenden Zugang der Verbraucher zu anerkannten Streitbeilegungsstellen sicher. Für die Unternehmen des Einzelhandels sind insbesondere die §§ 36, 37 VSBG von Bedeutung. Mit diesen Normen werden neue Informationspflichten für Unternehmen eingeführt, die künftig unbedingt beachtet werden sollten. Versäumt ein Unternehmer die vorgeschriebenen neuen Verbraucherinformationen, kann er nach dem Unterlassungsklagegesetz abgemahnt werden. Der Verbraucher kann zudem ggf. Schadensersatzansprüche wegen Verletzung vorvertraglicher oder vertraglicher Pflichten geltend machen. Es besteht zudem wegen des im Gesetz vorgesehenen Automatismus bei einem Verzicht auf die vorgeschriebenen Informationen der Verbraucher die Gefahr, dass gegen den Unternehmer ein kostenpflichtiges Streitbeilegungsverfahren eingeleitet (§ 30 Abs. 5 S. 2 VSBG) und anschließend - ggf. sogar ohne seine aktive Mitwirkung - einen Schlichtungsvorschlag unterbreitet wird (§ 30 Abs. 4 VSBG).

Die neuen Vorschriften des VSBG treten grundsätzlich am ersten Tag des zweiten auf die Verkündung folgenden Monats in Kraft. Dies wird nach der vorläufigen Einschätzung des HDE der 01. Februar 2016 sein. Die neuen Informationspflichten für Unternehmen (§§ 36, 37 VSBG) sollen aber erst am ersten Tag des zwölften auf die Verkündung folgenden Monats in Kraft treten. Dies wäre nach derzeitigem Stand der 01. Dezember 2016. Diese Termine setzen voraus, dass das Gesetz noch im Dezember 2015 im Bundesgesetzblatt verkündet wird.

II. Neue Informationspflichten

Der Gesetzgeber hat die neuen Informationspflichten eingeführt, um dem Verbraucher das Auffinden der zuständigen Verbraucherschlichtungsstelle zu erleichtern. Außerdem wollte er für den Konsumenten Klarheit schaffen, ob und ggf. bei welcher Schlichtungsstelle der Unternehmer im Streitfall an einem Streitbeilegungsverfahren teilnimmt. Zu differenzieren ist zwischen den allgemeinen Informationspflichten (§ 36 VSBG) und den Informationspflichten nach Entstehen der Streitigkeit (§ 37 VSBG).

1. Allgemeine Informationspflichten (§ 36 VSBG)

a. Anwendungsbereich

Die neuen allgemeinen Informationspflichten gelten nur für Unternehmen, die mehr als zehn Personen beschäftigen (§ 36 Abs. 3 VSBG). Kleinunternehmen sind von diesen neuen Pflichten also befreit. Maßgeblicher Stichtag für die Feststellung der Beschäftigtenzahl ist der 31. Dezember des vorangegangenen Jahres. Hat ein Unternehmer an diesem Tag 11 Personen oder mehr beschäftigt, muss er die Informationspflichten beachten. Bei der Ermittlung der Personenzahl ist die Kopfzahl der Beschäftigten unabhängig von ihren Arbeitszeitanteilen maßgeblich. Eine pro rata temporis-Berücksichtigung der einzelnen Arbeitnehmer ist daher unzulässig. KMU sollten regelmäßig zu Beginn eines Kalenderjahres überprüfen, ob sie aufgrund der aktuellen Beschäftigtenzahl zur Information verpflichtet sind.

Unternehmen, die aufgrund ihrer Beschäftigtenzahl von der neuen Informationspflicht erfasst sind, müssen diese aber nur umsetzen, wenn sie eine Webseite unterhalten oder Allgemeine Geschäftsbedingungen verwenden (§ 36 Abs. 1 VSBG). Sollte dies nicht der Fall sein, können sie allerdings auf freiwilliger Basis in beliebiger Form darauf hinweisen, dass sie zur Teilnahme an Streitbeilegungsverfahren bereit sind.

b. Inhalt der Information

Die von der Neuregelung erfassten Unternehmen müssen den Verbraucher darüber in Kenntnis setzen, inwieweit sie bereit oder verpflichtet sind, an Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen.

Eine Verpflichtung zur Teilnahme an Streitbeilegungsverfahren kann z.B. aus Mediations- oder Schlichtungsabreden resultieren oder sich aus der Satzung des Trägervereins einer Schlichtungsstelle ergeben, soweit der Unternehmer

Mitglied dieses Vereins ist. Zwar kommen grundsätzlich auch gesetzliche Verpflichtungen zur Teilnahme in Betracht. Solche bestehen z.B. für Energieversorgungsunternehmen (§ 111 b Abs. 1 S. 2 EnWG), nicht aber für Einzelhändler.

Soweit (z.B. eine vertragliche) Pflicht zur Teilnahme an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle besteht, muss der Unternehmer den Verbraucher darauf hinweisen und gleichzeitig erklären, welche Verbraucherschlichtungsstelle zuständig ist. Der Hinweis muss Angaben zu Anschrift und Webseite der Verbraucherschlichtungsstelle enthalten.

Ist der Unternehmer freiwillig generell zur Teilnahme an einem Streitbeilegungsverfahren bereit, muss er dies ebenfalls gegenüber dem Verbraucher erklären. Es besteht in diesem Fall aber keine Verpflichtung, die Anschrift und Webseite einer zuständigen Verbraucherschlichtungsstelle zu benennen. Dem Unternehmer steht es allerdings frei, seine Bereitschaft auf die Teilnahme an einem Streitbeilegungsverfahren auf eine bestimmte Verbraucherschlichtungsstelle zu beschränken.

Ist der Unternehmer grundsätzlich nicht bereit, an einem Streitbeilegungsverfahren teilzunehmen, muss er die Verbraucher auch darüber informieren. Diese „negative Informationspflicht“ ist eigentlich überflüssig und wird vom HDE scharf kritisiert, weil sie völlig unnötige neue bürokratische Belastungen für die Unternehmen schafft. Sie muss aber gleichwohl beachtet werden.

1. Muster: Keine Bereitschaft zur Teilnahme an Streitbeilegungsverfahren:

Die Firma X ist grundsätzlich nicht bereit und verpflichtet, an Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen.

2. Muster: (Freiwillige) Bereitschaft zur Teilnahme an Streitbeilegungsverfahren ohne weitere Einschränkung:

Die Firma X ist bereit, an Streitbeilegungsverfahren bei einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen.

3. Muster: (Freiwillige) Bereitschaft zur Teilnahme an Streitbeilegungsverfahren mit Einschränkung auf eine Verbraucherschlichtungsstelle:

*Die Firma X ist bereit, an Streitbeilegungsverfahren bei der folgenden Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen:
Verbraucherschlichtungsstelle X
Straße und Hausnummer
Postleitzahl und Ort
www.webseite.de*

4. Muster: Bereitschaft zur Teilnahme an Streitbeilegungsverfahren aufgrund einer Verpflichtung:

*Die Firma X ist gemäß ... (z.B. § X der Satzung eines Trägervereins einer Streitbeilegungsstelle) verpflichtet, an Streitbeilegungsverfahren teilzunehmen. Zuständig ist die folgende Stelle:
Verbraucherschlichtungsstelle X
Straße und Hausnummer
Postleitzahl und Ort
www.webseite.de*

c. Form und Ort der Information

Die Informationen müssen auf der Webseite des Unternehmers erscheinen und / oder zusammen mit den Allgemeinen Geschäftsbedingungen gegeben werden. Besteht keine Webseite bzw. werden keine Allgemeinen Geschäftsbedingungen verwendet, entfällt die entsprechende Informationspflicht (vgl. Gliederungspunkt II.1.a.). Soweit die Information „zusammen“ mit Allgemeinen Geschäftsbedingungen erteilt werden muss, wird es nach Auffassung des HDE ausreichen, diese in die AGB zu integrieren oder einen Anhang zu den AGB zur Verfügung zu stellen.

Die Informationen müssen leicht zugänglich, klar und verständlich erteilt werden. Bei einer Integration in die AGB wird die Information immer leicht zugänglich sein, da auch die AGB dem Verbraucher zur Kenntnis gebracht werden müssen. Bei einer Information auf der Webseite hat der Unternehmer darauf zu achten, dass diese vom Verbraucher leicht aufgefunden werden kann. Verlinkungen sind durch das Gesetz nicht ausgeschlossen. Rechtsicher ist daher nach Einschätzung des HDE ein genereller Hinweis auf die Schlichtungsstelle möglichst bereits auf der Startseite z.B. im Footer oder am Ende des Menüs mit einer Verlinkung, über die sich unmittelbar die weiteren Informationen abrufen lassen. Der HDE empfiehlt, den Link „Verbraucherschlichtung“ o.ä. eindeutig zu benennen.

Die Information ist hinreichend klar, wenn sie sich in unübersehbarer Weise vom übrigen Text und den sonstigen Gestaltungselementen abhebt. Auf einer Webseite muss also sichergestellt werden, dass die Informationen nicht im Gesamtlayout des Internetauftritts oder dem sonstigen Online-Angebot untergehen. In Zusammenhang mit AGB werden z.B. eine eindeutige Überschrift im Fettdruck und ein Text mit kursiven Schriftzeichen ausreichen. Soweit in den AGB bereits eine Einwilligungsklausel nach § 4 a Abs. 1 BDSG enthalten ist, sollten für die Information nach dem VSBG rein vorsorglich andere Mittel zur drucktechnischen Hervorhebung im Text Verwendung finden, als die Mittel, die bei der Einwilligungsklausel angewandt wurden. Die Schriftgröße, Schriftart und Schriftfarbe müssen im Übrigen sowohl auf der Webseite als auch bei der Integration in AGB so gewählt sein, dass die Information nicht versteckt, sondern klar und einfach erkennbar ist. Die Darstellung sollte auch auf die erforderlichen Pflichtinformationen beschränkt bleiben, um die Klarheit nicht zu gefährden. Die Informationen müssen nämlich von sonstigen Informationen abgesetzt und für den Verbraucher gut erfassbar sein.

Die Voraussetzungen der „Verständlichkeit“ wird erfüllt, wenn die Information unmissverständlich - d.h. sprachlich eindeutig – formuliert ist und keine verwirrenden oder ablenkenden Zusätze enthalten.

2. Informationspflichten nach Entstehen der Streitigkeit (§ 37 VSBG)

a. Anwendungsbereich

Die Informationspflichten nach Entstehen einer Streitigkeit trifft Unternehmer unabhängig von ihrer Beschäftigtenzahl, wenn sie eine Streitigkeit aus einem Verbrauchervertrag nicht durch Verhandlungen mit dem Kunden beilegen konnten. Es ist dabei unerheblich, ob der Unternehmer eine Webseite unterhält oder Allgemeine Geschäftsbedingungen verwendet.

b. Inhalt der Information

Der Unternehmer muss dem Verbraucher darüber unterrichten, ob er zur Teilnahme an einem Streitbeilegungsverfahren bereit oder verpflichtet ist. Eine Verpflichtung kann sich neben den oben (vgl. Gliederungspunkt II.1.b.) genannten Fällen auch aus einer Vereinbarung mit dem Verbraucher ergeben.

Eine Verpflichtung zur Verbraucherinformation nach Entstehen einer Streitigkeit besteht ausweislich der Gesetzesbegründung auch, wenn der Unternehmer die Teilnahme an einem Schlichtungsverfahren ablehnt. Nach dem Wortlaut des § 37 VSBG ist der Unternehmer auch in diesem Fall verpflichtet, die Verbraucherschlichtungsstelle zu benennen, die zuständig wäre, wenn er an einem Streitbeilegungsverfahren teilnehmen würde. Nach der Gesetzesbegründung ist jede Stelle zuständig, „die für die konkrete Streitigkeit, die die Informationspflicht auslöst, sachlich und örtlich zuständig wäre und deren Verfahren dem Unternehmer zur Teilnahme offen stünde“. Eine solche Information ist für den Verbraucher wertlos, wenn er die Teilnahme an einem Streitbeilegungsverfahren von vornherein ablehnt. Allerdings ist auch schon in Art. 13 Abs. 3 der ADR-Richtlinie eine Verpflichtung der Unternehmer vorgesehen, den Verbraucher über „die einschlägigen Streitbeilegungsstellen“ zu informieren und *gleichzeitig* anzugeben, ob er diese zur Beilegung der Streitigkeit nutzen wird. Da eine solche Information sinnlos ist und den Verbraucher eher verwirren wird, genügt nach Auffassung des HDE gleichwohl in diesen Fällen zur Verbraucherinformation der Satz: *„Eine Teilnahme an einem Streitbeilegungsverfahren lehnen wir ab“*, ohne die theoretisch zuständigen Streitbeilegungsstellen zu benennen. Aus Gründen der Rechtssicherheit könnte der Unternehmer die Information aber auch wie folgt formulieren: *„Bei Streitigkeiten mit dem Unternehmen X wäre die Streitbeilegungsstelle Y, Straße und Hausnummer, Postleitzahl und Ort, www.webseite.de zuständig. Eine Teilnahme an Streitbeilegungsverfahren lehnt das Unternehmen X allerdings ab.“*

Ist der Unternehmer aber bereit, an einem Schlichtungsverfahren teilzunehmen, so muss er den Verbraucher in jedem Fall auf die für ihn zuständige Verbraucherschlichtungsstelle mit der Anschrift und Webseite hinweisen. Weiterhin muss der Unternehmer klarstellen, ob er freiwillig an einem Schlichtungsverfahren teilnehmen will oder ob er hierzu z.B. vertraglich oder durch die Mitgliedschaft des Unternehmens in einem Trägerverein verpflichtet ist. Die unter Gliederungspunkt II.1.b. genannten Mustertexte 3 und 4 können entsprechende Verwendung finden.

c. Form und Zeitpunkt der Information

Die Information muss erst erteilt werden, wenn andere Versuche der Streitbeilegung endgültig gescheitert sind. Dies ergibt sich aus den Worten: „Der Unternehmer hat den Verbraucher auf eine für ihn zuständige Verbraucherschlichtungsstelle hinzuweisen, wenn die Streitigkeit ... nicht beigelegt werden konnte“ (§ 37 Abs. 1 S. 1 VSBG). Solange z.B. noch Verhandlungen im Rahmen eines unternehmenseigenen Kundenbeschwerdesystems zwischen Unternehmer und Verbraucher geführt werden, müssen die Informationen auch ausweislich der Gesetzesbegründung (Regierungsentwurf, S. 95) noch nicht erteilt werden.

Die Informationen müssen in Textform erbracht werden. Die Erklärung kann also schriftlich auf Papier, per Fax oder per Email abgegeben werden (§ 126 b BGB). Ein mündlicher Hinweis genügt nicht. Damit die Erfüllung der Informationspflichten in der Praxis nicht versäumt wird, können Unternehmen für Emails und Schriftsätze ihres Beschwerdemanagements und Kundendienstes Standardformulierungen mit dem unter Gliederungspunkt II.2.b. dargestellten Inhalt vorsehen.

III. Streitbeilegungsstelle

Der HDE konnte im Zuge des Gesetzgebungsverfahrens verhindern, dass der Einzelhandel zur kostenintensiven Einrichtung branchenspezifischer Streitbeilegungsstellen verpflichtet wurde. Für Verbraucher soll nun in den nächsten Monaten u.a. für Streitigkeiten mit Unternehmen des Einzelhandels eine Universalschlichtungsstelle bereitgestellt, die beim Bundesamt für Justiz angesiedelt werden soll und zunächst aus dem Bundeshaushalt finanziert wird. Es ist damit zu rechnen, dass die Stelle spätestens bei Inkrafttreten der neuen Informationspflichten am 01. Dezember 2016 zur Verfügung stehen wird. Der HDE wird seine Mitgliedsunternehmen informieren, sobald die Kontaktdaten dieser Universalschlichtungsstelle feststehen.

IV. Handlungsbedarf

Wie unter Gliederungspunkt I. erwähnt, werden die Informationspflichten frühestens zum 01. Dezember 2016 entstehen. Wir empfehlen unseren Mitgliedern, die konkrete Umsetzung der Informationspflichten rechtzeitig vorzubereiten. Gerade die Neustrukturierung von Internetseiten kann bisweilen deutlich länger dauern, als dies auf den ersten Blick eingeschätzt wurde.

Kontakt:

Dr. Peter Schröder

Telefon: 030/726250-46

E-Mail: Schroeder@hde.de