


ADR-Richtlinie / Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG)

 Unknown macro: 'display-page-title'

Gesetz über die alternative Streitbeilegung in Verbrauchersachen (VSBG) – Um was geht es genau?

Das VSBG ergibt sich aus der Umsetzung der so genannten [ADR Richtlinie der EU](#). Da es sich um eine Richtlinie handelte, musste diese in nationales Gesetz umgewandelt werden. In Deutschland ist dies durch das so genannte VSBG geschehen.

Die Verordnung gilt gemäß Artikel 2 Absatz 1 für die außergerichtliche Streitbeilegung über vertragliche Pflichten Kaufverträgen bzw. Dienstverträgen.

Gemäß § 36 Abs. 1 [VSBG](#) hat ein Unternehmer, der eine Webseite unterhält oder Allgemeine Geschäftsbedingungen verwendet, den Verbraucher leicht zugänglich, klar und verständlich

- a. Darüber in Kenntnis zu setzen, inwieweit er bereit ist oder verpflichtet ist (z.B. per Satzung / Gesetz) teilzunehmen
- b. Auf die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle hinzuweisen, sofern er dazu verpflichtet ist, bzw. sich einer entsprechenden Stelle unterworfen hat.

Wer ist von dieser Regelung betroffen?

Betroffen sind grundsätzlich alle Online-Händler, die Waren oder Dienstleistungen an Verbraucher verkaufen.

Von der Pflicht zur In-Kennntnis-Setzung sind diese nur dann befreit, wenn Sie am 31.12. des Vorjahres nicht mehr als 10 natürliche Personen beschäftigt haben.

Ein Einzelunternehmer mit 2-3 Angestellten, ist also in der Regel von der Hinweispflicht gemäß § 36 Absatz 3 VSBG ausgenommen, sofern er nicht durch Satzung oder Gesetz zur Streitschlichtung verpflichtet ist.

Sofern Sie mehr als 10 Arbeitnehmer beschäftigt haben, müssen Sie unabhängig von der Teilnahme zur Streitschlichtung zwingend auf ihrer Website und den AGB einen entsprechenden Hinweis auf die Streitschlichtungsstelle zur Verfügung stellen. In diesem müssen Sie darüber informieren, ob Sie an einer Streitschlichtung teilnehmen möchten, und falls ja, welche Stelle für Sie zuständig ist. Das Bundesministerium für Verbraucherschutz hat auf seiner Webseite ein entsprechendes [PDF](#) veröffentlicht, in welchem man konkret nachvollziehen kann, ob und in wie weit man den §§ 36 und 37 VSBG unterfällt.

Wie kann der Hinweis konkret aussehen?

Ein entsprechender Hinweis im Hinblick auf § 36 VSBG könnte im Falle einer nicht gewünschten Streitschlichtung wie folgt aussehen:

Information nach § 36 VSBG:

Wir beabsichtigen nicht, uns an einem alternativen Streitschlichtungsverfahren zu beteiligen.

Sofern tatsächlich eine Streitschlichtung gewünscht oder rechtlich erforderlich ist, könnte der Hinweis wie folgt ausgestaltet werden, sofern es sich bei der Zuständigen Stelle um die Allgemeine Schlichtungsstelle handelt.

Information nach § 36 VSBG:

Wir nehmen an der alternativen Streitschlichtung teil. Die für uns zuständige Streitschlichtungsstelle ist die Universalschlichtungsstelle des Bundes am Zentrum für Schlichtung e.V.: <https://www.verbraucher-schlichter.de/> mit Sitz in der Straßburger Straße 8 in 77694 Kehl am Rhein.

Zusätzliche Hinweispflicht nach § 37 VSBG:

Des Weiteren haben Sie ab dem 01.02.2017 den Kunden nach erfolglosem Versuch einer beiderseitigen Streitbeilegung in Textform, also z.B. per E-Mail, darüber zu informieren, ob Sie zu einer Streitbeilegung vor einer Verbraucherschlichtungsstelle verpflichtet bzw. bereit sind.

Selbst für den Fall, dass Sie nicht zu einer Streitbeilegung bereit sind, haben Sie den Kunden über eine zuständige Schlichtungsstelle zu informieren. Hierbei haben Sie ihm die entsprechend zuständige Verbraucherschlichtungsstelle inklusive Anschrift und Webseite mitzuteilen.

Ein E-Mail Anschreiben an ihren Kunden könnte hierbei z.B. wie folgt ausgestaltet werden:

Sehr geehrter Kunde,

wir bedauern die Tatsache, dass wir den Konflikt nicht beilegen konnten. Vorsorglich weisen wir sie gemäß § 37 VSBG auf die Möglichkeit der außerordentlichen Streitbeilegung bei der Universalschlichtungsstelle des Bundes am Zentrum für Schlichtung e.V.: <https://www.verbraucher-schlichter.de/> mit Sitz in der Straßburger Straße 8 in 77694 Kehl am Rhein hin.

Zu einer außerordentlichen Streitbeilegung sind wir jedoch weder verpflichtet noch bereit.

Wer ist die für mich „Zuständige Verbraucherschlichtungsstelle“?

Zuständige Stelle ist nach der Gesetzesbegründung jede Stelle, die für die konkrete Streitigkeit, die die Informationspflicht auslöst, sachlich und örtlich zuständig wäre und deren Verfahren dem Unternehmer zur Teilnahme offen Stünde. Welche Stelle konkret zuständig ist, kann sich im Einzelfall als schwierig herausstellen. Eine Liste über die in Deutschland anerkannten Streitschlichtungsstellen kann unter <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.adr.show> abgerufen werden.

So ist z.B. die Schlichtungsstelle für Rechtsanwälte die Schlichtungsstelle der Rechtsanwaltschaft in Berlin.

Was muss ich also tun?

Sie müssen auf ihrer Website und in ihren AGB darüber aufklären, ob Sie an einem Streitschlichtungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilnehmen bzw. teilnehmen müssen. Sofern Sie daran teilnehmen, müssen Sie auf jeden Fall die entsprechende Stelle mit Anschrift und Website benennen.

Auf jeden Fall müssen Sie, sofern sie sich im Streitfall nicht mit einem Kunden einigen können, diesen auf die Möglichkeit der Anrufung einer zuständigen Streitschlichtungsstelle in Textform (z.B. per E-Mail / Ticketsystem) hinweisen, und entsprechend die Anschrift und Website einer zuständigen Schlichtungsstelle mitteilen.