



### Neue Informationspflicht über Verbraucherschlichtung

6. Januar 2017

Im April 2016 trat ein neues Gesetz zur außgerichtlichen Verbraucherstreitbeilegung in Kraft. Dieses besagt, dass Unternehmer ab dem 01. Februar 2017 Verbrauchern darüber Auskunft geben müssen, ob sie bereit oder nicht bereit sind, im Falle eines Rechtsstreits an einer Verbraucherschlichtung nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG) teilzunehmen. Zur unaufgeforderten Information verpflichtet sind alle Unternehmer, die Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) verwenden oder eine Firmenwebseite haben und zum Stichtag 31. Dezember 2016 mehr als zehn Personen beschäftigen. Betriebe mit weniger als zehn Mitarbeitern müssen den Verbraucher nur dann über ihre Bereitschaft zur Teilnahme an einer Verbraucherschlichtung informieren, wenn eine konkrete Streitigkeit mit einem Verbraucher nicht durch eigene Bemühungen beigelegt werden konnte.

#### Art und Weise der Information

Die Information muss laut VSBG „leicht zugänglich, klar und verständlich“ erfolgen. „Leicht verständlich“ meint, dass die Information über die Verbraucherschlichtung mit nicht mehr als drei Klicks zu erreichen sein sollte. Es bietet sich an, diese Info unter dem Menüpunkt „Impressum“ oder in der Fußzeile (Footer) unterzubringen. Die Anforderungen der Klarheit und Verständlichkeit betreffen die Formulierung.

#### Teilnahme am Verfahren ist freiwillig

Die Teilnahme an einer Verbraucherschlichtung ist freiwillig. Das Verfahren ist für Streitigkeiten mit Verbrauchern geeignet, die sich auf Verbraucherrechte wie zum Beispiel Widerruf oder Rücktritt berufen. Streitigkeiten zwischen Handwerkern und Verbrauchern können bei der sogenannten Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle ([www.verbraucherschlichter.de](http://www.verbraucherschlichter.de)) behandelt werden. Das Verfahren darf nur von Verbrau-

chern beantragt werden und wird ausschließlich online durchgeführt.

*Vorteile des Verfahrens:* Gesetzliche Verbraucherrechte müssen nicht zwingend beachtet werden und es ist in der Regel von einem schnellen Verfahrensablauf übers Internet auszugehen.

*Nachteil des Verfahrens:* Unternehmer können kein Verfahren beantragen und tragen die Verfahrenskosten allein.

Alternativ zur Verbraucherschlichtung bieten auch Handwerksorganisationen, wie z.B. die Handwerkskammern oder Innungen Vermittlungsverfahren an. Diese sind zumeist kostenlos, weniger formal und können auch vom Handwerker initiiert werden.

#### Bestehende Informationspflicht

Handwerker, die ihre Produkte oder Dienst- bzw. Werkleistungen über einen Online-Shop vertreiben, sind seit Februar 2016 verpflichtet, auf ihrer Webseite mit einem Link auf eine Internetplattform der Europäischen Kommission zur Online-Beilegung von Streitigkeiten hinzuweisen. Der Link lautet <http://ec.europa.eu/consumers/odr>

#### Hohe Kosten bei Nichtbeachtung

Die Vernachlässigung dieser Informationspflichten birgt für Unternehmer rechtliche Risiken und kann teuer werden: Die Nichtbeachtung dieser Pflichten stellt einen Verstoß gegen das Wettbewerbsrecht dar und kann abgemahnt werden. Bereits die Abmahnung ist mit Kosten verbunden. Zudem drohen kostenintensive gerichtliche Unterlassungsklageverfahren. Jeder neuerliche Verstoß führt zu weiteren Kosten, die durchaus mehrere tausend Euro betragen können.



Wir empfehlen daher allen Mitgliedsbetrieben, ihre AGB und Firmenwebseite entsprechend anzupassen. Informationen hierzu sowie Mustertexte und Links zur praktischen Nutzung im Betrieb sind in einem ZDH-Merkblatt Praxis Recht zusammengefasst, abrufbar im internen Bereich unter [www.dachdecker.de](http://www.dachdecker.de).

Herausgeber: