ALLGEMEINE RECHTSFRAGEN – R80

Stand: Juli 2025

Ihr Ansprechpartner
Ass. Heike Cloß
E-Mail
heike.closs@saarland.ihk.de
Tel.
(0681) 9520-600
Fax
(0681) 9520-690

Informationspflichten zur Verbraucherschlichtung

Achtung: Abschaltung OS-Plattform!

Am 20. Juli 2025 wurde die Online-Streitbeilegungsplattform (OS-Plattform) der EU abgeschaltet. Unternehmen, die auf die Plattform auf Ihrer Homepage oder in ihrem Onlineshop (auch bei Amazon und Co.!) verlinken, sind verpflichtet, seit dem 20. Juli 2025 alle Hinweise zur OS-Plattform zu entfernen.

Unternehmen, die eine Unterlassungserklärung unterschrieben, in der sie sich dazu verpflichten, auf die Plattform zu verlinken, sollten die Unterlassungserklärung kündigen.

Der Weg zum Gericht ist für Unternehmer und Verbraucher häufig aufwändig und mit hohen Kosten verbunden. Die Einrichtung von Verbraucherschlichtungsstellen bietet für beide Seiten eine günstigere Alternative.

Durch das Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG) wird in Deutschland ein flächendeckendes Netz von Verbraucherschlichtungsstellen eingerichtet, die den Anforderungen des Gesetzes entsprechen.

I. Wer ist davon betroffen?

Das Verbraucherstreitbeilegungsgesetz betrifft fast alle Unternehmen mit einer Niederlassung in Deutschland, soweit sie Verträge mit Verbrauchern schließen. Ausgenommen sind:

- Arbeitsverträge
- Verträge über
    - Nichtwirtschaftliche Dienstleistungen von allgemeinem Interesse
    - Gesundheitsdienstleistungen
    - Weiter- und Hochschulbildung durch staatliche Einrichtungen.

Industrie- und Handelskammer des Saarlandes
Postanschrift: IHK Saarland │ 66104 Saarbrücken │ Büroanschrift: Franz-Josef-Röder-Straße 9 │ 66119 Saarbrücken
Tel. 0681/9520-0 │ Fax 0681/9520-888 │ E-Mail: info@saarland.ihk.de │ Internet: www.saarland.ihk.de

II. Was müssen Unternehmen beachten?

1. Allgemeine Informationen nach § 36 VSBG

Unternehmer, die eine Webseite betreiben oder allgemeine Geschäftsbedingungen bereithalten, müssen auf ihre Bereitschaft bzw. ihre Pflicht **hinweisen**, an **Streitbeilegungsverfahren teilzunehmen**. Sind Händler grundsätzlich **nicht** bereit, an einem Streitbeilegungsverfahren **teilzunehmen**, müssen sie ihre künftigen Vertragspartner darüber ebenfalls informieren. Die Informationen müssen leicht zugänglich, klar und verständlich angegeben werden - entweder auf der Webseite oder bei Verwendung von AGB im Zusammenhang mit diesen. **Davon ausgenommen sind Händler, die am 31. Dezember des Vorjahres zehn oder weniger Personen beschäftigt haben.**

Unternehmer, die sich zur Teilnahme an einem Streitbeilegungsverfahren verpflichtet haben bzw. gesetzlich dazu verpflichtet sind, müssen zudem **auf die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle hinweisen (Adresse, Webseite).** Dies gilt auch für Unternehmen mit weniger als 10 Beschäftigten.

Der Hinweis kann sinnvollerweise im Impressum platziert werden. Werden AGB verwendet, sollte der Hinweis sich auch dort wiederfinden.

Folgende Formulierungen können verwendet werden:

<u>Beispiel 1, im Falle einer freiwilligen Bereiterklärung:</u>

Information zur Verbraucherstreitbeilegung nach § 36 VSBG:

Wir sind bestrebt, etwaige Meinungsverschiedenheiten aus Verbraucherverträgen außergerichtlich beizulegen. Wir sind deswegen zur Durchführung eines Streitbeilegungsverfahrens vor der … bereit, sofern der Verbraucher den streitigen Anspruch zuvor uns gegenüber geltend gemacht hat. Der Rechtsweg steht Verbrauchern selbstverständlich jederzeit offen.“

<u>Beispiel 2, im Fall des Ausschlusses der Teilnahme:</u>

Information zur Verbraucherstreitbeilegung nach § 36 VSBG:

Wir werden nicht an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle im Sinne des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes teilnehmen und sind hierzu auch nicht verpflichtet.“

2. Informationen nach Entstehen der Streitigkeit nach § 37 VSBG

Unternehmer, die eine Streitigkeit aus einem Vertrag mit einem Verbraucher nicht durch eigene Verhandlungen mit dem Kunden beilegen konnten, müssen den Verbraucher in Textform darüber unterrichten, an welche Verbraucherschlichtungsstelle (Anschrift und Internetseite) er sich wenden kann. Gleichzeitig sind sie dazu verpflichtet dem Kunden mitzuteilen, ob sie zu einer Teilnahme am Verfahren dieser Stelle bereit oder verpflichtet sind. Der Hinweis hat in Textform zu erfolgen.

3. Wo finde ich eine Schlichtungsstelle?

Eine Liste der anerkannten Schlichtungsstellen finden Sie hier.

Bei Streitigkeiten in Branchen, in denen es noch keine branchenspezifische Schlichtungsstelle gibt, können sich die Verbraucherinnen und Verbraucher an die Allgemeine Schlichtungsstelle nach § 43 Absatz 1 VSBG wenden. Seit dem 1. Januar 2020 ist das die „Universal-Schlichtungsstelle des Bundes“.

Der Verbraucher hat die Möglichkeit, über die Plattform einen Antrag einzureichen, der von einem Streitmittler daraufhin überprüft wird, ob der Antrag offensichtlich ohne Aussicht Erfolg gestellt oder etwa auch mutwillig gestellt wurde. Der betroffene Unternehmer wird über den Antrag informiert. Innerhalb von 30 Tagen soll sich gemeinsam auf eine Streitbeilegungsstelle geeinigt werden.

Das **Verfahren** selbst ist grundsätzlich **kostenpflichtig**. Nach der Kostenordnung des Zentrums für Schlichtung e.V. werden die Kosten von dem Unternehmen getragen. Diese sind je nach Höhe des Streitwertes gestaffelt. Die Kosten beginnen bei 50 Euro bei Streitwerten bis einschließlich 100 Euro und können bis zu 800 Euro bei einem Streitwert von über 30.000 Euro betragen. Von dem beteiligten Verbraucher kann die Schlichtungsstelle ein Entgelt nur dann erheben, wenn der gestellte Antrag sich als rechtsmissbräuchlich erweist. In diesem Fall beträgt das Entgelt für den Verbraucher 30 Euro. Das Ergebnis des Streitbeilegungsverfahrens ist nicht vollstreckbar. Die Möglichkeit das Gericht anzurufen, bleibt weiterhin bestehen.

Dieses Merkblatt soll – als Service Ihrer IHK – nur erste Hinweise geben und erhebt daher keinen Anspruch auf Vollständigkeit. Obwohl es mit größtmöglicher Sorgfalt erstellt wurde, kann eine Haftung für die inhaltliche Richtigkeit nicht übernommen werden.