

Info Streitbeilegungsverfahren

Gesetzlicher Hintergrund

- EU-Richtlinie
- Umsetzung in Deutschland über das Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG), das voll am 1. April 2017 in Kraft tritt, in Teilen aber schon seit 1. Februar gilt

Sinn und Zweck

- alternative Beilegung von Streitigkeiten zwischen Unternehmen und Verbrauchern
- insbesondere den Verbrauchern soll die Möglichkeit einer außergerichtlichen, mediativen und kostengünstigen Streitbeilegung über gekaufte Waren und Dienstleistungen ermöglicht werden
- aber auch Unternehmen können die Möglichkeit nutzen, um sich etwa über „Problemkunden“ zu beschweren

Verfahren

- grundsätzlich ist die Teilnahme am Streitbeilegungsverfahren freiwillig, eine Verpflichtung kann sich aber z. B. per Gesetz oder über eine Verbandszugehörigkeit durch die Satzung ergeben
- über eine Informationsseite (so genannte OS-Plattform) der EU kann der Verbraucher oder Unternehmer Beschwerde einreichen
- über die Plattform werden die Beschwerden dann an besondere, nach Branchen unterteilte Schlichtungsstellen weitergeleitet
- die Schlichtungsstellen sind für Verbraucher weitgehend kostenfrei, für Unternehmer können sie eine Gebühr verlangen
- die Stellen werden mit Streitvermittlern (mindestens einer ist nötig) besetzt, die weisungsungebunden und neutral sind
- neben der Allgemeinen Schlichtungsstelle gibt es in Deutschland zurzeit 18 anerkannte branchenspezifische Schlichtungsstellen (veröffentlicht in der Liste des Bundesjustizamtes unter https://www.bundesjustizamt.de/DE/SharedDocs/Publikationen/Verbraucherschutz/Liste_Verbraucherschlichtungsstellen.pdf?__blob=publicationFile&v=32 , Stand: 3.Februar 2017)
- teilnehmende Unternehmen müssen sich der für sie zuständigen Schlichtungsstelle zuordnen

Allgemeine Informationspflichten (§ 36 VSBG)

- Link setzen: bereit seit einem Jahr sind alle Online-Händler verpflichtet, einen Link auf diese Informationsseite (so genannte OS-Plattform) der EU zu setzen: <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=DE>
- der Link muss leicht zugänglich erreichbar sein; empfohlen wird deshalb das Impressum und/oder die AGB, am besten im Footer der Website, da dort von jeder Unterseite erreichbar
- der Unternehmer muss ausdrücklich darauf hinweisen, ob er **bereit** oder **nicht bereit ist** an dem Verfahren teilzunehmen oder ob er dazu **verpflichtet ist**
- wenn er bereit oder verpflichtet ist, muss er auf die zuständige Schlichtungsstelle hinweisen mit Angaben zur Anschrift und zur Website der Schlichtungsstelle sowie seine Bereitschaft erklären, vor dieser Stelle den Streit zu klären

Darüber hinaus gibt es noch die (speziellen) Informationspflichten nach Entstehen einer Streitigkeit (§ 37 VSBG), also den Einzelfall, wo der Unternehmer den Beschwerde führenden Verbraucher und die Schlichtungsstelle in bestimmter Weise informieren muss (habe ich erstmal beiseite gelassen)

Was bedeutet das für uns (erste Einschätzung)?

- da wir einen Shop betreiben und kostenpflichtige Lehrgänge per Website anbieten, müssen wir zumindest entsprechend informieren und den Link auf die OS-Plattform setzen (Impressum, AGB)
- informieren wir nicht, drohen Inanspruchnahme wegen Unterlassung und Schadenersatzansprüche
- klären, ob wir ggf. verpflichtet sind, teilzunehmen (RA Lumer; falls ja, Textbaustein für konkrete Fälle vorhalten)
- die Entscheidung, ob wir freiwillig an einem Verfahren teilnehmen, muss letztlich der Vorstand treffen (falls ja, Textbaustein für konkrete Fälle vorhalten)

- bei Teilnahme und Einleitung einer konkreten Schlichtung entstehen für uns Kosten
- bei einer schnellen Einigung können sie ggf. geringer ausfallen und von daher auch ein Vorteil sein
- evtl. Imagegewinn durch mehr Kundenfreundlichkeit und Transparenz

Bei einer Teilnahme am Streitbeilegungsverfahren wäre für uns die Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle des Zentrums für Schlichtung e. V. mit Sitz in Kehl zuständig. Dort wird alles abgedeckt, was nicht bei den zurzeit bestehenden branchenspezifischen Schlichtungsstellen eingeordnet werden kann („Modell Rudis Resterampe“).

Die Gebühren variieren von Schlichtungsstelle zu Schlichtungsstelle bzw. in einigen Branchen werden vom Unternehmer auch gar keine Kosten erhoben. Außerdem gibt es unterschiedliche Regelungen bei Verbindlichkeit und Anerkennung der Schlichtung, durchschnittliche Verfahrensdauer (soll insgesamt allerdings nicht 90 Tage überschreiten), Antragsmöglichkeit des Unternehmers oder Unter- bzw. Überschreitung einer gewissen Streitwerthöhe.

Für die Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle gilt:

- sie erfasst u. a. auch Dienstleistungen im Zusammenhang mit Sport und Hobby, Bildung und Erziehung
- sie wird nur auf Antrag des Verbrauchers, nicht des Unternehmers tätig; der muss der Verfahrensdurchführung jedoch zustimmen
- Ablehnung des Schlichtungsantrages bei einem Streitwert unter 10 € und über 50.000 €
- Kosten für den Unternehmer je nach Streitwert zwischen 50 € und 600 € (genaue Aufschlüsselung in dieser [Kostenordnung](#))
- durchschnittliche Verfahrensdauer: zwei Monate
- das Ergebnis ist verbindlich, wenn sich beide Parteien darauf einigen
- alle Einzelheiten und Schritte des Verfahrens sind beschrieben in dieser [Verfahrensordnung](#)

Und hier als ergänzende Info noch der Link zum Leitfaden für Unternehmen vom Justiz- und Verbraucherschutz-Ministerium. Dort werden als Vorteile für Unternehmen schnelle und außergerichtliche Konfliktbeilegung, im Vergleich zu gerichtlichen Verfahren niedrigere Kosten, Verbesserung von Service und Kundenbeziehung und mehr Transparenz genannt.