

## **Inhalt**

- I. Allgemeines**
  - Begriffe**
    - a. Verbraucherschlichtungsstelle**
    - b. Verbraucher**
    - c. Unternehmer**
    - d. Verbraucherverträge**
- II. Zuständigkeit**
- III. Informationspflichten**
- IV. Verfahren**
- V. Rechtsfolgen**

### **I. Allgemeines**

In Umsetzung der europäischen Vorgaben ist am 01.04.2016 das Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG) in Kraft getreten.<sup>1</sup> Das Gesetz regelt die Möglichkeit der außergerichtlichen Beilegung von Streitigkeiten aus oder über das Bestehen von Verbraucherverträgen nach § 310 Abs. 3 BGB durch das Verfahren vor Verbraucherschlichtungsstellen.

Das Verbraucherstreitbeilegungsgesetz ist kein allgemeines Streitbeilegungsgesetz und regelt auch nicht allgemein die Zulässigkeit außergerichtlicher Streitbeilegung im Verbraucherbereich. Es gilt auch für Verbraucherschlichtungsstellen, die aufgrund anderer Rechtsvorschriften anerkannt, beauftragt oder eingerichtet wurden, soweit diese anderen Rechtsvorschriften keine abweichende Regelung treffen.

#### **Begriffe**

- a) Verbraucherschlichtungsstellen sind nach § 2 Abs. 1 VSBG Einrichtungen, die
1. Verfahren zur außergerichtlichen Beilegung zivilrechtlicher Streitigkeiten durchführen, an denen Verbraucher oder Unternehmer als Antragsteller oder Antragsgegner beteiligt sind, und
  2. nach dem VSBG oder auf Grund anderer Rechtsvorschriften als Verbraucherschlichtungsstellen anerkannt, beauftragt oder eingerichtet worden sind.

Die zuständige Behörde – i.d.R. das Bundesamt der Justiz - erkennt eine Verbraucherschlichtungsstelle als solche auf deren Antrag und bei Vorliegen der Voraussetzungen an (§ 24 VSBG). Das Bundesamt für Justiz führt eine Liste der anerkannten Verbraucherschlichtungsstellen.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> BGBl I Nr. 9/2016, S. 254 ff. in Umsetzung der ADR (Alternative Dispute Resolution) Richtlinie 2013/11/EU- und ODR-Verordnung (EU) Nr. 524/2013

<sup>2</sup>[https://www.bundesjustizamt.de/DE/Themen/Buergerdienste/Verbraucherschutz/Verbraucherstreitbeilegung/uebersicht\\_node.html](https://www.bundesjustizamt.de/DE/Themen/Buergerdienste/Verbraucherschutz/Verbraucherstreitbeilegung/uebersicht_node.html)

Seite 2 von 9	Stand: 07.07.2016	<b>Verbraucherstreitbeile- gungsgesetz</b>	 <b>PARITÄT</b>
Karina Schulze			

Die Schlichtungsstellen können ihre Zuständigkeit auf bestimmte Wirtschaftszweige, Vertragstypen oder Unternehmer begrenzen.(z.B. Kundenbeschwerdestelle des Bundesverbandes der Deutschen Volks- und Raiffeisenbanken, Schlichtungsstelle Luftverkehr beim Bundesamt für Justiz)

Wenn die Schlichtungsstelle keine spezielle Zuständigkeit festlegt, führt sie den Namen „**Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle**“ und ist für alle (anderen) Streitigkeiten aus oder über Verbraucherverträge zuständig (siehe auch II. Zuständigkeit).

#### b. Verbraucher

Verbraucher ist jede natürliche Person, die ein Rechtsgeschäft zu Zwecken abschließt, die überwiegend weder ihrer gewerblichen noch ihrer selbständigen beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden können (§ 13 BGB).

#### c. Unternehmer

Unternehmer ist eine natürliche oder juristische Person oder eine rechtsfähige Personengesellschaft, die bei Abschluss eines Rechtsgeschäfts in Ausübung ihrer gewerblichen oder selbständigen beruflichen Tätigkeit handelt (§ 14 BGB).

#### d. Verbraucherverträge

Ein Verbrauchervertrag ist ein Vertrag zwischen einem Verbraucher und einem Unternehmer. (§ 310 Abs.3 BGB) Nach Artikel 2 Abs. 1 der Richtlinie 2013/11/EU erstreckt sich die Zuständigkeit auf Streitigkeiten aus „Kaufverträgen“ oder „Dienstleistungsverträgen“, die im deutschen Recht von dem Begriff des Verbrauchervertrages erfasst ist. Unter den europäisch geprägte Begriff des Dienstleistungsvertrages fallen auch Werkverträge. Voraussetzung ist die Gegenseitigkeit der Leistungen im Austauschverhältnis.

## **II. Zuständigkeit**

### **1. Allgemein:**

§ 4 Abs. 1 VSBG legt die allgemeine Zuständigkeit von Verbraucherschlichtungsstellen fest. Der Zuständigkeitsbereich einer Verbraucherschlichtungsstelle wird grundsätzlich auf die Beilegung von Streitigkeiten über Verbraucherverträge begrenzt, die zwischen einem Verbraucher und einem Unternehmer entstehen. Die Streitigkeiten können sowohl Rechte oder Pflichten aus dem Vertragsverhältnis betreffen als auch die Frage, ob ein solches Vertragsverhältnis besteht.

Das Arbeitsrecht ist ausdrücklich ausgeschlossen.

Die Verbraucherschlichtungsstellen können daneben ihre Zuständigkeit gemäß den Absätzen 2 bis 4 inhaltlich oder örtlich begrenzen oder ausdehnen. Sie sind aber dazu nicht verpflichtet.

Hat die Verbraucherschlichtungsstelle keine einschränkende Zuständigkeitsregel getroffen, führt sie die Bezeichnung **Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle**. Das

Seite 3 von 9	Stand: 07.07.2016	<b>Verbraucherstreitbeile- gungsgesetz</b>	 <b>PARITÄT</b>
Karina Schulze			

Angebot der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle sorgt dafür, dass es für jede in den Geltungsbereich des VSBG fallende Streitigkeit ein Schlichtungsangebot gibt, auch dann, wenn es keine branchenspezifische Schlichtungsstelle gibt.

Das Bundesjustizministerium fördert bis zum 31.12.2019 die Arbeit einer ausgewählten Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle, die bundesweit tätig ist, § 43 Abs. VSBG. Die Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle des Zentrums für Schlichtung e.V. in Kehl wurde am 1. April 2016 durch das Bundesamt für Justiz anerkannt. (Adresse unter Pkt. III b)

## 2. Ausschluss

Nach § 4 Abs. 2 VSBG ist die Allgemeine Schlichtungsstelle nicht zuständig für Verträge

- bei denen Verbraucherschlichtungsstellen nach anderen Rechtsvorschriften bestehen
- und über Streitigkeiten aus Verträgen über
  - a) nichtwirtschaftliche Dienstleistungen von allgemeinem Interesse,
  - b) Gesundheitsdienstleistungen,
  - c) Weiter- und Hochschulbildung durch staatliche Einrichtungen

Es besteht deshalb keine Verpflichtung, ein Schlichtungsangebot für Streitigkeiten im Zusammenhang mit diesen Dienstleistungen vorzuhalten, aber auch kein Verbot, Schlichtung in diesem Bereich anzubieten.<sup>3</sup>

- a. **Nichtwirtschaftliche Dienstleistungen von allgemeinem Interesse:** sind Dienstleistungen, die nicht für eine wirtschaftliche Gegenleistung erbracht werden. Daher fallen nichtwirtschaftliche Dienstleistungen von allgemeinem Interesse, die vom Staat oder im Namen des Staates ohne Entgelt erbracht werden, unabhängig von der Rechtsform, durch die diese Dienstleistungen erbracht werden, nicht unter die Richtlinie.<sup>4</sup>

Dazu zählen typischerweise Tätigkeiten in Ausübung öffentlicher Befugnisse oder Tätigkeiten in den Bereichen der sozialen Sicherheit, der Gesundheitsfürsorge oder des Bildungswesens. Entscheidend für die Abgrenzung ist grundsätzlich das Bestehen eines Marktes für bestimmte Dienstleistungen – wenn hingegen der Staat in Erfüllung seiner staatlichen Aufgaben bestimmte Tätigkeiten übernimmt, ohne dass eine Gegenleistung von den Nutzern dieser Leistung erbracht wird, liegt eine nichtwirtschaftliche Tätigkeit nahe.<sup>5</sup>

Die Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle ist somit nicht zuständig für z.B. Schulen und Kindergärten.

<sup>3</sup> BT Drucksache 18/5089 S. 52

<sup>4</sup> RL 2013/11 EU vom 21.05.13 Rz. 13

<sup>5</sup> BT Drucksache 18/5089 S. 52

- b. **Gesundheitsdienstleistungen** werden in Artikel 3 Buchstabe a der RL 2011/24/EU des Europäischen Parlamentes vom 09.03.2011 über die Ausübung der Patientenrechte in grenzüberschreitenden Gesundheitsversorgungen definiert.<sup>6</sup> Damit sind Dienstleistungen gemeint, die von Angehörigen der Gesundheitsberufe gegenüber Patienten erbracht werden, um deren Gesundheitszustand zu beurteilen, zu erhalten oder wiederherzustellen, einschließlich der Verschreibung, Abgabe und Bereitstellung von Arzneimitteln und Medizinprodukten.<sup>7</sup>

➔ **Achtung:** Anders ist es bei Verträgen, auf die das Wohn- und Betreuungsgesetz Anwendung findet. Aufgrund der besonderen Verbundenheit von Wohnraumüberlassung mit Pflege- und Betreuungsdienstleistungen und unter dem Aspekt des Verbraucherschutzes fallen Streitigkeiten in die Zuständigkeit von Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstellen nach dem VSBG.<sup>8</sup>

In der beim Bundesamt für Justiz veröffentlichten aktuellen Liste der anerkannten Verbraucherschlichtungsstellen gehört zu den Wirtschaftsbereichen, die von der Tätigkeit der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle erfasst werden<sup>9</sup> auch „Altenheime und häusliche Pflege“, soweit sie keine Gesundheitsleistungen betreffen. Hier kann eine beschränkte Teilnahmebereitschaft erklärt werden, die sich auf die Bereiche der Pflegeleistungen und hauswirtschaftlichen Versorgung beziehen.

c) **Weiter- und Hochschulbildung** durch staatliche Einrichtungen  
Hierbei handelt es sich um Anbieter in öffentlicher Trägerschaft. Umfasst davon sind beispielsweise Universitäten, staatliche und kommunale Schulen, Musikschulen oder Volkshochschulen und ähnliche Bildungseinrichtungen.<sup>10</sup>

### III. Informationspflichten

Unabhängig davon, ob eine spezielle oder die Allgemeine Schlichtungsstelle für außergerichtliche Streitschlichtung zuständig ist, haben Unternehmer ab dem **01.02.2017** 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).

<sup>6</sup> RL 2013/11 EU v. 21.05.13 Rz. 14

<sup>7</sup> RL 2011/24/EU v. 09.03.2011, Artikel 3a

<sup>8</sup> BT Drucksache 18/5089 S. 53

<sup>9</sup> [https://www.bundesjustizamt.de/DE/SharedDocs/Publikationen/Verbraucherschutz/Liste\\_Verbraucherschlichtungsstellen.html?nn=7709020](https://www.bundesjustizamt.de/DE/SharedDocs/Publikationen/Verbraucherschutz/Liste_Verbraucherschlichtungsstellen.html?nn=7709020)

<sup>10</sup> BT Drucksache 18/5089 S. 53

Seite 5 von 9	Stand: 07.07.2016	<b>Verbraucherstreitbeile- gungsgesetz</b>	 <b>PARITÄT</b>
Karina Schulze			

## 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.

Unternehmen, die aufgrund ihrer Beschäftigtenzahl von der neuen Informationspflicht erfasst werden, 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.

- ➔ **Achtung:** Nach § 6 Abs. 3 Nr. 4 WBGV gilt für alle Unternehmen, die unter den Anwendungsbereich des WBGV fallen, dass diese unabhängig vom Vorhandensein einer Website oder der Nutzung von AGB eine Informationspflicht nach § 36 VSBG innerhalb ihrer Verträge haben. Die Ausnahmeregelung für Unternehmen mit bis zu 10 Beschäftigten gilt nicht. Die Informationspflicht gilt für Verträge, die nach dem 31.03.2016 abgeschlossen wurden.

### 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 aus gesetzlicher Verpflichtungen (z.B. Energiewirtschaftsgesetz EnWG) oder z.B. aus Mediations- oder Schlichtungsabreden resultieren oder sich aus der Satzung des Trägervereins einer Schlichtungsstelle ergeben, soweit der Unternehmer Mitglied dieses Vereins ist. Soweit eine **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.

Formulierungsvorschlag:

Seite 6 von 9	Stand: 07.07.2016	<b>Verbraucherstreitbeile- gungsgesetz</b>	
Karina Schulze			

**Variante 1:** „Das Unternehmen ist bereit, an Streitbeilegungsverfahren bei einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen.“

**Variante 2:** „Das Unternehmen ist bereit, an Streitbeilegungsverfahren bei der folgenden Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen:

Verbraucherschlichtungsstelle x

Straße und Hausnummer

PLZ und Ort

[www.Website.de](http://www.Website.de)

**Variante 3:**

„Das Unternehmen 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

PLZ und Ort

[www.Website.de](http://www.Website.de)

In der Regel wird mangels spezieller Verbraucherschlichtungsstellen die **Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle** zuständig sein, deren Angaben bekannt zu geben sind:

Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle des Zentrums für Schlichtung e.V.

Straßburger Straße 8

77694 Kehl am Rhein

[www.verbraucher-schlichter.de](http://www.verbraucher-schlichter.de)

[mail@verbraucher-schlichter.de](mailto:mail@verbraucher-schlichter.de)

Tel: 07851 / 795 79 40/ Fax: 07851 / 795 79 41

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

Formulierungsvorschlag: „Das Unternehmen ist grundsätzlich nicht bereit und nicht verpflichtet, an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen.“

#### c. Form und Ort der Information

Die Informationen müssen auf der Webseite des Unternehmers erscheinen und/ oder zusammen mit den Allgemeinen Geschäftsbedingungen gegeben werden. Soweit die Information „zusammen“ mit Allgemeinen Geschäftsbedingungen erteilt werden muss, können diese in die AGB integriert werden oder in einem Anhang zu den AGB zur Verfügung gestellt werden.

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

Seite 7 von 9	Stand: 07.07.2016	<b>Verbraucherstreitbeile- gungsgesetz</b>	
Karina Schulze			

das Gesetz nicht ausgeschlossen. Rechtssicher ist daher ein genereller Hinweis auf die Schlichtungsstelle möglichst bereits auf der Startseite mit einer Verlinkung, über die sich unmittelbar die weiteren Informationen abrufen lassen.

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

## **2. Informationspflicht nach dem Entstehen der Streitigkeit (§ 37 VSBG)**

### a. Anwendungsbereich

Die Informationspflicht 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 den Verbraucher darüber unterrichten, ob er zur Teilnahme an einem Streitbeilegungsverfahren bereit oder verpflichtet ist (siehe auch unter III,1,a).

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.

Seite 8 von 9	Stand: 07.07.2016	<b>Verbraucherstreitbeile- gungsgesetz</b>	 <b>PARITÄT</b>
Karina Schulze			

Formulierungsvorschlag:

*„Bei Streitigkeiten mit dem Unternehmen X wäre die Streitbeilegungsstelle Y, Straße und Hausnummer, Postleitzahl und Ort, [www.webseite.de](http://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.

(Formulierungsvorschläge siehe unter III, 1, b)

c. Form und Zeitpunkt der Information

Die Information muss erst erteilt werden, wenn andere Versuche der Streitbeilegung endgültig gescheitert sind. Solange z.B. noch Verhandlungen im Rahmen eines unternehmenseigenen Kundenbeschwerdesystems zwischen Unternehmer und Verbraucher geführt werden, müssen die Informationen auch ausweislich der Gesetzesbegründung 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.

#### **IV. Verfahren/Gebühren**

Nach § 11 VSBG können der Verbraucherschlichtungsstelle Anträge, Stellungnahmen und sonstige Mitteilungen in Textform übermittelt werden.

Die Parteien haben gemäß § 13 VSBG das Recht, sich im Streitbeilegungsverfahren vertreten zu lassen, beispielsweise durch einen Rechtsanwalt. Sie können jedoch zu einer Vertretung nicht verpflichtet werden. Die Vertretung darf nur nach Maßgabe des Rechtsdienstleistungsgesetzes

§ 14 VSBG regelt, wann der Streitmittler die Durchführung eines Verfahrens ablehnen kann und die Verfahrensdauer. Das Ergebnis des Verfahrens bei einer anerkannten Verbraucherschlichtungsstelle soll danach grundsätzlich innerhalb von 90 Tagen nach Eingang der vollständigen Beschwerdeakte verfügbar sein. Was unter "Ergebnis des Verfahrens" zu verstehen ist, hängt vom angewandten Konfliktbeilegungsverfahren ab:

Bei einem Schlichtungsverfahren ist es die Übermittlung des Schlichtungsvorschlags. Bei einer Mediation dürfte es sich - je nach Ausgang der Mediation - um die Übermittlung der Abschlussvereinbarung oder aber die Mitteilung über eine gescheiterte Einigung handeln. Das Verfahren ist abgeschlossen, wenn das Verfahrensergebnis den Parteien in Textform mitgeteilt und erläutert ist.

In jedem Fall wird den Parteien der Ausgang des Verfahrens schriftlich mitgeteilt. Der Rechtsweg ist offen – es sei denn, Verbraucher und Unternehmer hätten eine wirksame Schiedsvereinbarung getroffen, die dies ausschließt. Sondervorschriften für

Seite 9 von 9	Stand: 07.07.2016	<b>Verbraucherstreitbeile- gungsgesetz</b>	 <b>PARITÄT</b>
Karina Schulze			

Verbraucher verlangen für eine solche Vereinbarung eine gesonderte, von beiden Parteien unterzeichnete Urkunde (§ 1031 Abs. 5 Zivilprozessordnung (ZPO)).

Das Streitbeilegungsverfahren muss für den Verbraucher grundsätzlich kostenlos zugänglich sein. Es darf allenfalls eine "Schutzgebühr" erhoben werden. Wenn an dem Streitbeilegungsverfahren ein Unternehmer beteiligt ist, kann eine Verbraucherschlichtungsstelle vom Verbraucher allenfalls bei missbräuchlicher Anrufung der Schlichtungsstelle ein geringes Entgelt verlangen, das höchstens 30,00 € betragen darf. Der Verbraucher muss auf die anfallenden Kosten hingewiesen werden, damit er sich entscheiden kann, ob er das Verfahren fortführt.

Von dem Unternehmer kann ein angemessenes Entgelt verlangt werden, wenn dieser zur Teilnahme an dem Verfahren im Einzelfall bereit war oder sich beispielsweise durch seine Mitgliedschaft im Trägerverein der Schlichtungsstelle verpflichtet hat, sich dem Verfahren der Schlichtungsstelle zu unterwerfen. Sonstige Regelungen zur Finanzierung der Schlichtungsstelle, beispielsweise über Mitgliedsbeiträge, bleiben unberührt. Die Verbraucherschlichtungsstelle kann bestimmen, ob sie bei der Höhe des Entgelts differenziert, etwa nach dem Verfahrensverlauf, dem erforderlichen Aufwand oder dem Streitwert des Antrages.

Die Allgemeine Schlichtungsstelle in Kehl verlangt nach der geltenden Kostenordnung zwischen 50,00 € (Streitwert bis 100,00 €) und 600,00 € (Streitwert über 5.000,00 €).<sup>11</sup>

## V. Rechtsfolgen

### a. Verstoß gegen die Informationspflichten aus §§ 36, 37 VSBG:

Nach dem VSBG sind keine direkten Sanktionen bei Verstoß gegen die Informationspflicht geregelt.

Mit der Einfügung der Informationspflicht in das WBVG gehört die Information nun zum Mindestinhalt des Vertrages. Das Fehlen der Information bzw. die fehlerhafte Information führt jedoch nicht zur Unwirksamkeit des Vertrages. Diese Fälle stellen allenfalls einen Schriftformmangel dar, der nach § 6 Abs. 2 Satz 2 WBVG zur Kündigung berechtigen würde. Des Weiteren könnten Schadensersatzansprüche des Verbrauchers bestehen.

Bei dem Verstoß eines Unternehmers gegen seine Informationspflichten besteht die Möglichkeit für den Verbraucher, gegen den Unternehmer Ansprüche wegen der Verletzung vorvertraglicher oder vertraglicher Pflichten geltend zu machen. Zudem können Verbraucherschutzverbände die Einhaltung der Informationspflichten über das Unterlassungsklagengesetz durchsetzen. Weitergehenden Sanktionen gibt es aktuell nicht.

### b. Verjährungshemmung

Sobald der Verbraucher ein Schlichtungsverfahren beantragt hat bzw. schon, wenn er mit dem Unternehmer in der Angelegenheit verhandelt, wird hinsichtlich der Verjährung sozusagen „die Uhr angehalten“. Das regeln die §§ 203 und 204 Abs. 1 Nr. 4 des Bürgerlichen Gesetzbuches.

<sup>11</sup> <https://www.verbraucher-schlichter.de/schlichtungsverfahren/kostenordnung>