

Informationspflicht zur Schlichtungsbereitschaft

Informationspflicht zur Schlichtungsbereitschaft

Seit dem 1. Februar 2017 gilt nach den §§ 36, 37 des Gesetzes über die alternative Streitbeilegung in Verbrauchersachen (VSBG) eine Informationspflicht für Unternehmer zur eigenen Schlichtungsbereitschaft. Insbesondere Wohnungsunternehmen, Maklerbüros sowie Bauunternehmen trifft diese Informationspflicht.

Das Gesetz über die alternative Streitbeilegung (VSBG) trat bereits am 1. April 2016 in Kraft. Erst seit dem 1. Februar 2017 jedoch gelten die §§ 36, 37 VSBG, welche die Informationspflichten eines Unternehmers zu seiner Schlichtungsbereitschaft im Streitfalle regeln.

Das VSBG dient der Umsetzung der Richtlinie 2013/11/EU des Europäischen Parlaments und des Rates über die alternative Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten. Während sich die Richtlinie nur auf Kauf- und Dienstleistungsverträge bezieht, geht das VSBG darüber hinaus und beschränkt sich nicht auf die genannten Vertragstypen.

Pflicht zur Angabe über die Schlichtungsbereitschaft

Die Einführung einer Informationspflicht soll dazu dienen, etwaige Streitigkeiten zwischen einem Unternehmer und einem Verbraucher schnell außergerichtlich beilegen zu können. Die Informationspflicht gilt aber auch dann, wenn der Unternehmer nicht bereit ist, an einer Streitbeilegung teilzunehmen. Es soll Transparenz darüber geschaffen werden, welche Unternehmer sich einer Verbraucherschlichtung generell verweigern. Um einen Reputationsschaden zu vermeiden, werden sich so sicher viele Unternehmen für die Möglichkeit der außergerichtlichen Streitschlichtung entscheiden und dies auch so veröffentlichen. Darüber hinaus sollen den Verbrauchern Mühen und Kosten erspart werden, die durch die vergebliche Anrufung einer Schlichtungsstelle entstehen könnten.

Verschiedene Informationspflichten

Zu unterscheiden sind zunächst allgemeine Informationspflichten nach § 36 Abs. 1 Nr. 1 VSBG und Informationspflichten nach Entstehung einer Streitigkeit gemäß § 37 VSBG. Beide Informationspflichten bestehen nebeneinander und finden jeweils nur dann Anwendung, wenn ein Unternehmer einen Vertrag mit einem Verbraucher schließt bzw. geschlossen hat. Informationspflichtig sind Unternehmer im Sinne des § 14 BGB.

Gemäß § 36 Abs. 1 Nr. 1 VSBG hat ein Unternehmer, der eine Webseite unterhält oder Allgemeine Geschäftsbedingungen verwendet, den Verbraucher leicht zugänglich, klar und verständlich darüber in Kenntnis zu setzen, ob er bereit ist oder verpflichtet ist, an Streitbeilegungsverfahren teilzunehmen. Insbesondere Wohnungsunternehmen werden Allgemeine Geschäftsbedingungen gegenüber Verbrauchern in der Form von standardisierten Mietverträgen verwenden. Aber auch Bauunternehmen und Makler, die Verträge mit Verbrauchern schließen, betrifft die in Kraft getretene Informationspflicht. Der allgemeinen Informationspflicht des § 36 VSBG

unterliegen allerdings solche Unternehmen nicht, die zum 31. Dezember des jeweiligen Vorjahres nur zehn oder weniger Personen beschäftigt haben.

Nach § 37 VSBG hat der Unternehmer den Verbraucher auf eine für ihn zuständige Verbraucherschlichtungsstelle unter Angabe von deren Anschrift und Webseite hinzuweisen, wenn die Streitigkeit über einen Verbrauchervertrag durch den Unternehmer und den Verbraucher nicht beigelegt werden konnte. Gleichzeitig muss der Unternehmer angeben, ob er zur Teilnahme an einem Streitbeilegungsverfahren bei dieser Verbraucherschlichtungsstelle bereit oder verpflichtet ist. Im Gegensatz zu der Informationspflicht aus § 36 VSBG trifft diese Pflicht alle Unternehmen, die Verträge mit Verbrauchern schließen, auch wenn ihre Mitarbeiterzahl gering ist.

Form der Information

Ein Unternehmer, den die allgemeine Informationspflicht nach § 36 VSBG trifft, muss den Verbraucher leicht zugänglich, klar und verständlich darüber in Kenntnis setzen, inwieweit er bereit ist oder verpflichtet ist, an einem Streitbeilegungsverfahren teilzunehmen. Sofern sich der Unternehmer hierzu bereit erklärt hat oder er rechtlich verpflichtet ist, hat der Unternehmer ferner auf die jeweils zuständige Stelle hinzuweisen. Diese Informationen müssen nach § 36 Abs. 2 VSBG auf der Webseite des Unternehmers bereitgestellt werden, sofern der Unternehmer eine solche unterhält. Sofern der Unternehmer Allgemeine Geschäftsbedingungen verwendet, müssen die Informationen zusammen mit den Allgemeinen Geschäftsbedingungen übergeben werden.

Die Information nach § 37 VSBG muss textlich gegenüber dem Verbraucher erfolgen.

Verstoß gegen Informationspflicht

Bei einem Verstoß eines Unternehmers gegen seine Informationspflicht 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 (UKlaG) durchsetzen, was vor allem mit Kosten für den Unternehmer verbunden ist.

Praxishinweise

Sofern einen Unternehmer aufgrund der zuvor beschriebenen Voraussetzungen insbesondere allgemeine Informationspflichten nach § 36 VSBG treffen sollten, sollten Unternehmer in ihren Allgemeinen Geschäftsbedingungen, insbesondere auch in Wohnraummietverträgen, sowie auf ihren Webseiten darauf hinweisen, ob sie zu einer Streitbeilegung vor einer Verbraucherschlichtungsstelle verpflichtet oder hierzu sonst bereit sind. Sollte eine der vorgenannten Voraussetzungen vorliegen, ist ferner die Webseite und Adresse der zuständigen Stelle anzugeben. Diese Ergänzungen sollten kurzfristig in Angriff genommen werden, sofern noch nicht geschehen. Bisher berücksichtigen viele Klauselwerke und Webseiten die neue Rechtslage noch nicht.

Ansprechpartner:

Dr. Rainer Algermissen
Tel: +49 40 3609945331
ralgermissen@kpmg-law.com

Tel: