

## Neue Informationspflichten seit 01.02.2017



### Auf einen Blick

#### 1. Allgemeine Informationspflicht nach § 36 VSBG

Seit 01.02.2017 hat ein Unternehmer, der auch im B2C-Bereich tätig ist und eine Website unterhält oder AGB verwendet, auf seine Bereitschaft oder Pflicht hinzuweisen, an einem Streitbelegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen. Auch die fehlende Bereitschaft muss ausdrücklich offengelegt werden. Der Hinweis sollte im Impressum der Website enthalten sein und in den AGB wiederholt werden.

#### 2. Besondere Informationspflicht nach § 37 VSBG

Seit 01.02.2017 müssen alle Unternehmer, die auch im B2C-Bereich tätig sind, nach Entstehung einer Streitigkeit mit einem Verbraucher in Textform auf die für ihn zuständige Schlichtungsstelle unter Angabe von Anschrift und Website hinweisen.

### 1. Neue Informationspflichten seit dem 01. Februar 2017

Das Gesetz über die alternative Streitbeilegung in Verbrauchersachen (VSBG) wurde am 19.02.2016 verkündet und trat am 01.04.2016 in Kraft. Die §§ 36, 37 VSBG gelten jedoch erst seit dem 01.02.2017. Seit diesem Zeitpunkt müssen betroffene Unternehmer die dort genannten Informationspflichten erfüllen. Dabei ist zwischen den allgemeinen Informationspflichten (§ 36 VSBG) und den Informationspflichten nach Entstehung der Streitigkeit (§ 37 VSBG) zu differenzieren.

### 2. Allgemeine Informationspflicht – § 36 VSBG

*(1) Ein Unternehmer, der eine Webseite unterhält oder Allgemeine Geschäftsbedingungen verwendet, hat den Verbraucher leicht zugänglich, klar und verständlich*

*1. in Kenntnis zu setzen davon, inwieweit er bereit ist oder verpflichtet ist, an Streitbelegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen, und*

*2. auf die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle hinzuweisen, wenn sich der Unternehmer zur Teilnahme an einem Streitbelegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle verpflichtet hat oder wenn er auf Grund von Rechtsvorschriften zur Teilnahme verpflichtet ist; der Hinweis muss Angaben zu Anschrift und Webseite der Verbraucherschlichtungsstelle sowie eine Erklärung des Unternehmers, an einem Streitbelegungsverfahren vor dieser Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen, enthalten.*

*(2) Die Informationen nach Absatz 1 müssen*

*1. auf der Webseite des Unternehmers erscheinen, wenn der Unternehmer eine Webseite unterhält,*

*2. zusammen mit seinen Allgemeinen Geschäftsbedingungen gegeben werden, wenn der Unternehmer Allgemeine Geschäftsbedingungen verwendet.*

*(3) Von der Informationspflicht nach Absatz 1 Nummer 1 ausgenommen ist ein Unternehmer, der am 31. Dezember des vorangegangenen Jahres zehn oder weniger Personen beschäftigt hat.*

#### a) Wer ist verpflichtet

Die Informationspflicht trifft jeden Unternehmer, der auch Geschäfte mit Verbrauchern abschließt sowie eine Website unterhält oder AGB verwendet. Unternehmer,

die ausschließlich im B2B-Bereich tätig sind, sind von der neuen Informationspflicht mithin nicht betroffen. Sie entfällt zudem, wenn der Unternehmer nur auf den in § 4 Abs. 2 S. 2 Nr. 1 VSBG genannten Gebieten tätig wird, also ausschließlich Gesundheitsdienstleistungen oder bestimmte nicht privatwirtschaftliche Dienstleistungen anbietet.

### b) Erklärung über die Teilnahme an VS-Verfahren, Abs. 1 Nr. 1

Die betroffenen Unternehmer haben den Verbraucher davon in Kenntnis zu setzen, inwieweit sie bereit oder verpflichtet sind, an einem Streitbeilegungsverfahren (VS-Verfahren) vor einer Verbraucherschlichtungsstelle (VS-Stelle) teilzunehmen. Auch bei fehlender Bereitschaft zur Teilnahme an einem VS-Verfahren muss dies ausdrücklich erklärt werden. Von dieser Informationspflicht ausgenommen sind Unternehmer, die am 31. Dezember des vorangegangenen Jahres zehn oder weniger Personen beschäftigt haben. Maßgeblich ist dabei die Kopfzahl an Beschäftigten, nicht die Summe ihrer Arbeitskraftanteile.

### c) Hinweis auf die zuständige VS-Stelle, Abs. 1 Nr. 2

Soweit der Unternehmer verpflichtet ist, an einem VS-Verfahren teilzunehmen, oder sich hierzu – sei es auch nur in der Erklärung nach Nr. 1 – verpflichtet hat, muss er die zuständige Stelle mit Anschrift und Website bezeichnen. Mit dem Hinweis auf eine Allgemeine VS-Stelle nach § 4 Abs. 2 S. 2 VSBG genügt der Unternehmer seiner Verpflichtung, soweit nicht für sein Geschäftsfeld die Zuständigkeit einer besonderen VS-Stelle durch Rechtsvorschrift begründet ist.

### d) Form

Unterhält der Unternehmer eine Website, müssen die Informationen dort erscheinen und zwar in einer für den Verbraucher leicht zugänglichen, klaren und verständlichen Form. Eine besondere Hervorhebung der Information wird nicht verlangt. Vielmehr genügt es, wenn der Verbraucher sie unschwer, etwa im Impressum, auffinden kann. Verwendet der Unternehmer AGB, muss er die Information dort aufführen. Die Information auf der

Website entbindet ihn hiervon nicht. Die bestehenden Informationswege sind insofern kumulativ zu nutzen.

## 3. Informationspflicht nach Entstehung der Streitigkeit – § 37 VSBG

*(1) Der Unternehmer hat 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. Der Unternehmer gibt zugleich an, ob er zur Teilnahme an einem Streitbeilegungsverfahren bei dieser Verbraucherschlichtungsstelle bereit ist oder verpflichtet ist. Ist der Unternehmer zur Teilnahme am Streitbeilegungsverfahren einer oder mehrerer Verbraucherschlichtungsstellen bereit oder verpflichtet, so hat er diese Stelle oder diese Stellen anzugeben.*

*(2) Der Hinweis muss in Textform gegeben werden.*

### a) Wer ist verpflichtet

Nach § 37 VSBG ist jeder Unternehmer verpflichtet, der auch Verbraucherverträge abschließt.

### b) Informationsvoraussetzung

Voraussetzung für die Informationspflicht ist, dass ein Verbrauchervertrag gem. § 310 BGB abgeschlossen worden ist und aus diesem Vertrag eine Streitigkeit entstanden ist, die noch fortbesteht. Da auch Arbeitsverträge Verbraucherverträge sind, würden auch diese unter die Informationspflicht fallen. Jedoch sind arbeitsrechtliche Streitigkeiten im VSBG ausdrücklich aus dem Zuständigkeitsbereich der VS-Stellen ausgenommen. Insofern gilt in diesem Fall § 37 VSBG nicht.

### c) Inhalt der Informationspflicht

Der informationspflichtige Unternehmer muss auf die für ihn zuständige VS-Stelle hinweisen, wobei er deren Anschrift und Website anzugeben hat. Darüber hinaus hat er anzugeben, ob er zur Teilnahme an einem VS-Verfahren bereit oder verpflichtet ist. Ist der Unternehmer hierzu bereit, hat er diejenige VS-Stelle anzugeben, die für die konkrete Streitigkeit sachlich und örtlich zuständig wäre. Sofern mehrere VS-Stellen zuständig wären, hat er auf alle VS-Stellen hinzuweisen.

## d) Form

Die Information muss in Textform gegeben werden, d.h. durch lesbare Erklärung, in der die Person des Erklärenden genannt ist und die auf einem dauerhaften Datenträger gespeichert ist. Der Textform genügen insbesondere Erklärungen per Brief, in einer E-Mail oder einem Computerfax.

## 4. Sanktionen

Werden die Informationspflichten verletzt besteht keine Straf- oder Bußgeldsanktion. Jedoch kann die Einhaltung der Informationspflicht von Verbraucherschutzverbänden über das Unterlassungsklagengesetz sowie unter Umständen von Wettbewerbern nach Abmahnung

über § 3a UWG durchgesetzt werden. In diesem Fall hat der unterlegene Unternehmer die Kosten des Gerichts, einer etwaigen anwaltlichen Vertretung sowie sonst entstandene Kosten zu erstatten.

Zudem hat der Verbraucher nach der Gesetzesbegründung zum VSBG die Möglichkeit, Schadensersatzansprüche wegen der Verletzung vorvertraglicher oder vertraglicher Pflichten geltend zu machen. Inwiefern allerdings ein kausaler Schaden aufgrund der Verletzung der Informationspflicht nachweisbar sein wird, erscheint fraglich.

### **Ansprechpartner:**

Wenn Sie Fragen haben oder weitere Informationen zu einem der Themen wünschen, wenden Sie sich bitte an:

**Dr. Angelika Hoche**

**E-Mail: [ahoche@boetticher.com](mailto:ahoche@boetticher.com)**

**Tel. +49 / 89 / 22 33 11**

oder Ihren üblichen Ansprechpartner bei VON BOETTICHER.

Dieses Update stellt lediglich einen Überblick zu den aktuellen Änderungen dar, dient der allgemeinen Information und ersetzt keinesfalls eine spezifische Beratung im Einzelfall. Wenn Sie Fragen zu den hier angesprochenen Rechtsproblemen – oder zu anderen Rechtsgebieten – haben, wenden Sie sich bitte an Ihren Ansprechpartner bei VON BOETTICHER oder an die oben unter „Ansprechpartner“ angegebene Person.

Wenn Sie keine weiteren Informationen von VON BOETTICHER über aktuelle Rechtsentwicklungen erhalten möchten, senden Sie bitte eine E-Mail an eine der oben als Ansprechpartner genannten Personen.

**VON BOETTICHER Rechtsanwälte**  
**Widenmayerstraße 6**  
**80538 München**

**VON BOETTICHER Rechtsanwälte**  
**Oranienstraße 164**  
**10969 Berlin**

© 2016 VON BOETTICHER Rechtsanwälte Partnerschaftsgesellschaft mbB. Alle Rechte vorbehalten.

VON BOETTICHER Rechtsanwälte Partnerschaftsgesellschaft mbB ist eine eingetragene Partnerschaftsgesellschaft mit beschränkter Berufshaftung (AG München PR 516).

Sitz: Widenmayerstr. 6, 80538 München. Impressum und weitere Informationen unter <https://www.boetticher.com/impressum>.