



# ABMAHNFALLE: VERBRAUCHER- STREIT- BEILEGUNGSGESETZ



**Seit dem 1. Februar 2017 gilt für Unternehmer unter bestimmten Voraussetzungen eine neue Informationspflicht. Bei Verstößen hiergegen drohen kostspielige Abmahnungen.**

Im April 2016 ist das neue Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG) in Kraft getreten. Neu ist die am 1. Februar 2017 eingeführte Informationspflicht des Unternehmers gegenüber seinen Vertragspartnern, wenn diese Verbraucher sind (B2C). Bei Verstößen gegen die Informationspflicht besteht die Gefahr, nach dem Unterlassungsklagegesetz und/oder dem Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb abgemahnt zu werden. **Das kann sehr teuer werden.**

Zunächst eine gute Nachricht: Die allgemeine Informationspflicht trifft Firmen, die am 31. Dezember des vorangegangenen Jahres zehn oder weniger Personen beschäftigt haben, nur, wenn sie freiwillig daran teilnehmen oder – was bei Handwerksunternehmen in der Regel nicht der Fall ist – durch bestimmte Regelungen dazu verpflichtet sind.

Größere Betriebe müssen, wenn sie eine Website unterhalten und/oder allgemeine Geschäftsbedingungen verwenden, dort immer jeweils ausdrücklich angeben, ob sie freiwillig oder aufgrund Verpflichtung an dem Schlichtungsverfahren teilnehmen oder nicht. In beiden Fällen ist die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle unter Angabe der genauen Adresse und der Website zu benennen.

Über diese allgemeine Informationspflicht hinaus müssen Unternehmen jeder Größe aber dann, wenn ein Streit mit einem Verbraucher nicht beigelegt werden kann, noch einmal gesondert in Textform darauf hinweisen, ob sie zur Teilnahme am Schlichtungsverfahren verpflichtet sind und an welche Verbraucherschlichtungsstelle der Verbraucher sich wenden kann bzw. bei einer Teilnahme könnte. Auch wenn nicht am Verbraucherstreitbelegungsverfahren teilgenommen wird, muss hierüber nach Entstehen einer Streitigkeit informiert werden.

Nimmt der Unternehmer freiwillig am Schlichtungsverfahren teil, obwohl er dazu gesetzlich nicht verpflichtet wäre, hat er die Kosten zu tragen. Sie betragen zwischen 190 Euro und 380 Euro zzgl. Rechtsanwaltskosten. Nur in Ausnahmefällen kann gegenüber dem Verbraucher eine Missbrauchsgebühr in Höhe von maximal 30 Euro erhoben werden.

Der Schlichtungsvorschlag ist nicht bindend, so dass der ordentliche Gerichtsweg offenbleibt. Außerdem entfaltet die Einleitung des Schlichtungsverfahrens keine verjährungshemmende Wirkung, so dass ggf. parallel ein ordentliches Gerichtsverfahren eingeleitet werden muss, um die Durchsetzung von Ansprüchen zu sichern.



### Praxis-Tipp

Wenn Sie Verbraucherverträge schließen und Ihr Unternehmen die Mindestgröße überschreitet, sollten Ihre AGB und Ihre Website unverzüglich um die erforderlichen Hinweise ergänzt werden. Hierbei müssen Sie abwägen, ob Sie die Kostennachteile und den damit verbundenen Aufwand wirklich in Kauf nehmen wollen, um Ihre besondere Verbraucherfreundlichkeit zu demonstrieren. Viele Unternehmen haben hiervon abgesehen.

Für Verbraucherverträge, die online über das Internet geschlossen werden, muss zusätzlich zu der Information nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz ein leicht zugänglicher Link zur Online-Streitbeilegungsplattform (ODR) auf der Website eingefügt werden.

Schließlich sollten Sie auf keinen Fall vergessen, Schreiben oder E-Mails, mit denen Sie Ihrem Kunden mitteilen, dass Sie auf seine Forderungen nicht eingehen werden, mit einem Textbaustein auszustatten, der den nötigen Informationspflichten entspricht, um auch an dieser Stelle unnötigen Ärger zu vermeiden.

### Weiterführende Links

Weitere Informationen erhalten Sie im Internet unter [www.paschen.cc](http://www.paschen.cc). Das Verbraucherstreitbeilegungsgesetz finden Sie unter den Top-Themen.

Eine Liste der Verbraucherschlichtungsstellen in Deutschland finden Sie unter [www.bundesjustizamt.de](http://www.bundesjustizamt.de) unter dem Thema „Bürgerdienste“ und dort unter dem Reiter „Verbraucherschutz“.

*PASCHEN Rechtsanwälte PartGmbH  
Rechtsanwältin Sarah Sroczynski*

► [www.e-masters.de](http://www.e-masters.de)

Mehr unter Leistungsbereiche  
> Organisation  
> Recht und Geld > Paschen