

## **Das neue Verbraucherstreitbeilegungsgesetz und die EU-Online Streitbeilegungsplattform**

Die Welt der Makler wird wieder einmal durchgerüttelt. Seit einigen Tagen wird landauf landab über eine neue Informationspflicht der Makler nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG) berichtet. Doch alles halb so wild: Von den Pflichtangaben auf der Webseite und/oder den AGB sind nämlich Unternehmen mit weniger als zehn Mitarbeitern befreit.

### **Das Verbraucherstreitbeilegungsgesetz**

#### **Eine neue Informationspflicht seit dem 01.02.2017**

Grundsätzlich gilt: Unterhält ein Unternehmen eine Webseite oder verwendet es Allgemeine Geschäftsbedingungen, dann sind Verbraucher leicht zugänglich, klar und verständlich darüber in Kenntnis zu setzen, inwieweit das Unternehmen bereit oder verpflichtet ist, an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen. Diese Information muss seit dem 01.02.2017 sowohl den AGB als auch der Webseite entnommen werden können.

#### **Wahlrecht**

Unabhängig davon, wie viele Mitarbeiter Ihr Unternehmen hat, können Sie entscheiden, ob Sie an einem Streitbeilegungsverfahren teilnehmen oder nicht. Abhängig von der Anzahl Ihrer Mitarbeiter haben Sie jedoch Informationspflichten zu beachten.

#### **Keine Informationspflicht für Unternehmen mit weniger als 10 Personen**

Ihr Unternehmen hat am 31.12. des Vorjahres zehn oder weniger Personen beschäftigt. In diesem Fall haben Sie ein Wahlrecht.

➤ **Alternative 1: Keine Informationspflicht, wenn Sie nicht am Streitbeilegungsverfahren teilnehmen wollen**

Sie entscheiden sich dafür, nicht an einem Streitbeilegungsverfahren teilzunehmen. Dann sind Sie von der Pflicht befreit, in Ihren AGB oder auf Ihrer Webseite eine Information über Ihre Nichtteilnahme an einer Schlichtung zu veröffentlichen.

➤ Alternative 2: Sie haben eine Informationspflicht, wenn Sie freiwillig am Streitbeilegungsverfahren teilnehmen

Obwohl Ihr Unternehmen weniger als zehn Mitarbeiter hat und Sie nicht verpflichtet sind, am Streitbeilegungsverfahren teilzunehmen, entscheiden Sie sich freiwillig dazu. In diesem Fall haben Sie die Pflicht, in Ihren AGB und/oder auf Ihrer Webseite Ihre Bereitschaft zur Teilnahme am Streitbeilegungsverfahren zum Beispiel mit folgendem Satz um Ausdruck zu bringen: *„Im Falle einer streitigen Auseinandersetzung mit einem Verbraucher erklären wir uns zur alternativen Streitbeilegung nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG) bereit.“* Ergänzend haben Sie die genaue Anschrift und die Webseite der Schlichtungsstelle auf Ihrer Webseite und/oder in Ihren AGB zu nennen. Als neutrale Schlichtungsstelle bietet sich u.a. die „Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle des Zentrums für Schlichtung e.V.“ in Kehl am Rhein ([www.verbraucher-schlichter.de](http://www.verbraucher-schlichter.de)) an.

### **Informationspflicht für Unternehmen mit mehr als 10 Personen**

Ihr Unternehmen hat am 31.12. des Vorjahres mehr als zehn Personen beschäftigt. Ferner betreiben Sie eine Webseite und/oder verwenden Allgemeine Geschäftsbedingungen. Gleich, ob Sie sich für die Teilnahme an einem Streitbeilegungsverfahren entscheiden oder nicht: In beiden Fällen haben Sie die Pflicht, in Ihren AGB und/oder auf Ihrer Webseite zum Ausdruck zu bringen, ob Sie am Streitbeilegungsverfahren teilnehmen oder nicht! Dieses Wahlrecht haben Sie, obwohl Ihr Unternehmer mehr als 10 Personen beschäftigt. Allerdings haben Sie eine Informationspflicht!

Nehmen Sie am Streitbeilegungsverfahren teil, dann haben Sie bereits oben eine Anleitung. Nehmen Sie nicht teil, müssen Sie das in Ihren AGB und/oder Ihrer Webseite zum Beispiel mit folgendem Satz um Ausdruck bringen: *„Im Falle einer streitigen Auseinandersetzung mit einem Verbraucher erklären wir uns nicht zur alternativen Streitbeilegung nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VDBG) bereit.“*

### **Berechnung der Personenzahl**

Maßgebend bei der Berechnung ist die Anzahl der Personen, nicht die Summe ihrer Arbeitskraftanteile. Es gilt also das Kopfprinzip. Stichtag ist jeweils der 31.12. des Vorjahres. Eine Aushilfe zählt also als eine Person, ebenso wie ein Ganztagsangestellter. Ein sogenannter freier Mitarbeiter ist kein Beschäftigter (sofern dieser kein Scheinselbständiger ist).

### **Informationspflicht nach Entstehen einer Streitigkeit**

Unabhängig von dieser Informationspflicht, von der Anzahl der Mitarbeiter und ob Sie bereit sind, an einem Streitbeilegungsverfahren teilzunehmen oder nicht, müssen Sie, wenn es zu einem Streit mit einem Kunden aus einem Verbrauchervertrag kommt, diesen in Textform darüber unterrichten, an welche Verbraucherschlichtungsstelle er sich wenden kann, also

z.B. die „Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle des Zentrums für Schlichtung e.V.“ in Kehl am Rhein ([www.verbraucher-schlichter.de](http://www.verbraucher-schlichter.de)).

Gleichzeitig sind Sie verpflichtet ihm mitzuteilen, ob Sie zur Teilnahme am Verfahren bereit sind oder nicht. Diese Informationspflicht besteht auch dann, wenn Sie am Streitbeilegungsverfahren nicht teilnehmen. Damit sollen dem Verbraucher Mühe und Kosten erspart werden, die ihm durch eine vergebliche Anrufung der Verbraucherschlichtungsstelle entstehen könnten.

### **Ablauf des Streitbeilegungsverfahrens**

Der Gesetzgeber schreibt kein bestimmtes Schlichtungsverfahren vor. Die Verbraucherschlichtungsstelle muss aber eine Verfahrensordnung haben, die das Konfliktbeilegungsverfahren bestimmt und die Einzelheiten seiner Durchführung regelt.

Die Parteien erhalten rechtliches Gehör und können Tatsachen und Bewertungen vorbringen. Die Verbraucherschlichtungsstelle kann den Parteien eine angemessene Frist zur Stellungnahme setzen. Die Frist beträgt in der Regel drei Wochen und kann auf Antrag verlängert werden. Der Schlichter, in diesem Verfahren Streitmittler genannt, kann die Streitigkeit mit den Parteien mündlich erörtern, wenn diese Möglichkeit in der Verfahrensordnung der Verbraucherschlichtungsstelle vorgesehen ist und die Parteien dem zustimmen.

Nachdem die Parteien die erforderlichen Unterlagen und Informationen vorgelegt haben und ihnen somit rechtliches Gehör gewährt wurde, unterbreitet der Streitmittler einen begründeten Schlichtungsvorschlag. Dieser soll am geltenden Recht ausgerichtet sein und insbesondere die Verbraucherschutzgesetze beachten. Die Parteien erhalten dann Gelegenheit, den Vorschlag innerhalb einer angemessenen Frist anzunehmen. Zugleich werden sie über die rechtlichen Folgen der Annahme und die Möglichkeit, die Gerichte anzurufen, informiert.

### **Was bringt Ihnen als Unternehmer die Teilnahme am Streitbeilegungsverfahren?**

Die Teilnahme am Streitbeilegungsverfahren zeigt, dass Sie an einer alternativen, gütlichen und kostengünstigen Streitbeilegung interessiert sind. Das macht sich immer gut! Allerdings entscheidet jede Partei für sich, ob sie einen Schlichtungsvorschlag auch annimmt oder nicht.

Das Streitbeilegungsverfahren soll zu einer schnellen Streitbeilegung beitragen. Deshalb soll es innerhalb von 90 Tagen, seitdem die Schlichtungsstelle die Streitigkeit vollständig kennt, abgeschlossen sein. Zudem wird die Verjährung gehemmt. Der Gerichtsweg steht weiterhin jeder Partei offen.

Für den Verbraucher ist die Schlichtung im Regelfall kostenlos. Für den Unternehmer sieht das schon ganz anders aus. Bei einem Streitwert zwischen 2.000 EUR und 5.000 EUR betragen die Kosten des Streitbeilegungsverfahrens 380 EUR, bei einem Streitwert über 5.000

EUR sind es 600 EUR. Diese Unausgewogenheit der Kosten und das Risiko des dennoch nicht ausgeschlossenen Gerichtsweges stellen aus Sicht des Unternehmers das Streitbeilegungsverfahren in Frage.

### **Zusätzliche Informationspflicht bei Online-Verträgen**

Maklerverträge können auch online zustande kommen, deshalb ist zusätzlich und unabhängig von dem bisher angesprochenen Schlichtungsverfahren die bereits am 09.01.2016 in Kraft getretene EU-Verordnung Nr. 524/2013 zu beachten. Hierin geht es um Streitigkeiten aus Verträgen, die Verbraucher eines EU-Mitgliedstaates mit einem in der EU (nebst den EFTA-Staaten Island, Norwegen und Lichtenstein) niedergelassenen Unternehmen über das Internet abgeschlossen haben. Hierfür hat die EU-Kommission eine Online-Streitbeilegungsplattform (kurz: ODR-Plattform) eingerichtet. Makler erfüllen dann ihre Informationspflicht, wenn sie im Impressum auf diese EU-Plattform hinweisen und einen Link platzieren. Das könnte zum Beispiel so aussehen:

### **Die EU-Online-Streitbeilegung**

Mit der seit 06.01.2016 gültigen EU-Verordnung Nr. 524/2013 wurde eine neue EU-Plattform eingeführt. Diese bietet eine einfache, effiziente, schnelle und kostengünstige außergerichtliche Lösung für Streitigkeiten, die sich aus Online-Rechtsgeschäften zwischen einem Unternehmer und Verbraucher ergeben. Über diesen Link gelangen Sie zur EU-Schlichtungsstelle: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>

#### **alternativ:**

Die Europäische Union stellt eine Plattform zur Online-Streitbeilegung (OS) bereit. Diese erreichen Sie mit diesem Link: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>

#### **Hinweis:**

Ein Immobilienmakler ist gut beraten, den Verbraucher sowohl über die alternative Streitbeilegung nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz, als auch die EU-Plattform zu informieren und die jeweiligen Links zu setzen.

### **FAQ**

- **Für wen ist das Gesetz gemacht?** Für Verbraucher. Es heißt ja auch „**Verbraucherstreitbeilegungsgesetz**“.
- **Welche Streitigkeiten sollen geschlichtet werden?** Nur die aus Verbraucherverträgen. Das sind Verträge, an denen Verbraucher und Unternehmer beteiligt sind.
- **Gilt das Gesetz auch für Verträge zwischen Verbrauchern?** Nein.
- **Gilt das Gesetz auch für Verträge zwischen Unternehmern?** Nein.
- **Können auch Unternehmer die Schlichtungsstelle anrufen?** Nein

- **Gilt das Gesetz nur für Makler?** Nein! Es verpflichtet alle Unternehmer, die eine Webseite unterhalten und/oder AGB verwenden.
- **Hat der BVFI eine eigene Schlichtungsstelle eingerichtet?** Nein. Welchen Wert hat eine Schlichtungsstelle eines Verbandes, dem ein Unternehmen angehört? Ein Verbraucher ist besser beraten, sich an eine neutrale Schlichtungsstelle zu wenden ([www.verbraucherschlichter.de](http://www.verbraucherschlichter.de)). Das Mitgliedsunternehmen hat dadurch keinen Nachteil.
- **Welchen Vorteil hat ein Unternehmer, an einer Schlichtung teilzunehmen?** Nach Meinung des Ministeriums verbessert er dadurch seinen Service und seine Kundenbeziehungen.
- **Wer trägt die Kosten der Schlichtung?** Der Verbraucher hat keine Kosten (es sei denn, sein Antrag wäre missbräuchlich, dann max. 30 €), der Unternehmer nach Kostenordnung der Schlichtungsstelle.
- **Gibt es einen Mindest- und Höchststreitwert?** Ja, der Mindestwert beträgt 10 €, der Höchstwert 50.000 €.
- **Kann eine Schlichtungsstelle die Annahme eines Antrages ablehnen?** Ja, zum Beispiel, weil die Streitigkeit den effektiven Betrieb der Schlichtungsstelle ernsthaft beeinträchtigen würde oder der Aufwand unangemessen hoch ist.
- **Ist die Schlichtungsstelle auch für arbeitsrechtliche Streitigkeiten zuständig?** Nein.
- **Wie werden Angestellte und Aushilfen gezählt?** Maßgeblich ist die Anzahl der Personen am 31.12. des Vorjahres, nicht die Summe ihrer Arbeitskraftanteile. Es gilt also das Kopfprinzip.
- **Sind die Entscheidungsvorschläge des Schlichters bindend?** Nein. Der Gerichtsweg steht nach wie vor jedem offen.
- **Kann man sich bei der Schlichtung durch einen Anwalt vertreten lassen?** Ja.
- **Welche Befähigung muss ein Schlichter haben?** Er muss zum Richteramt befähigt oder ein zertifizierter Mediator sein und die zwingenden Verbraucherschutzgesetze beachten.
- **Muss die Schlichtung unter Anwesenheit der Personen stattfinden?** Nein, der Streitmittler kann, muss aber nicht, mündlich erörtern, wenn dies die Verfahrensordnung der Verbraucherschlichtungsstelle vorsieht und die Parteien dem zustimmen.
- **Wie lange dauert das Schlichtungsverfahren?** Es soll innerhalb von 90 Tagen abgeschlossen sein.
- **Wird die Verjährung durch das Schlichtungsverfahren gehemmt?** Ja.
- **Wie läuft ein Streitbeilegungsverfahren ab?** Zunächst muss seitens des Verbrauchers der streitige Anspruch gegenüber dem Unternehmen geltend gemacht worden sein. War dies erfolglos, übermittelt der Verbraucher der Schlichtungsstelle seinen vollständigen Antrag (inkl. seines Namens, der Anschrift der Parteien, einer präzisen Sachverhaltsschilderung und des von ihm verfolgten Ziels). Dokumente, die den Sachverhalt belegen, können über das Portal der Schlichtungsstelle, per E-Mail, Fax oder Post übermittelt werden. Ein zuläs-

siger Antrag wird einem Bearbeiter zugeteilt, welcher den Antragsgegner über den Eingang des Antrags informiert. Eine inhaltliche Prüfung ist zu diesem Zeitpunkt noch nicht erfolgt. Nach einer ersten Prüfung wird der Unternehmer erneut angeschrieben und über die voraussichtlichen Kosten informiert, sowie aufgefordert, sich zu erklären, ob er am Streitbelegungsverfahren teilnimmt oder nicht. Im Falle der Zustimmung und wenn beide Parteien Gelegenheit hatten, sich zum Sachverhalt zu äußern (Eingang der vollständigen Beschwerdeakte), beginnt der Lauf der 90 Tage-Frist. In der Regel soll vor Ablauf dieser Frist der Schlichtungsvorschlag ergehen, welcher beiden Parteien per E-Mail bekannt gegeben wird.

### **Zusatzinformationen**

Das Bundesministerium der Justiz stellt hierfür eine Broschüre zur Verfügung, die Sie hier abrufen können:

[https://www.bmju.de/SharedDocs/Publikationen/DE/Verbraucherschlichtung.pdf?\\_\\_blob=publicationFile&v=6](https://www.bmju.de/SharedDocs/Publikationen/DE/Verbraucherschlichtung.pdf?__blob=publicationFile&v=6)

### **Rechtlicher Hinweis**

Der Artikel wurde nach bestem Wissen erstellt. Er ersetzt aber keine individuelle Beratung. Eine Haftung kann nicht übernommen werden. Bitte erwägen Sie daher auch die Einschaltung eines Juristen, einen unserer Verbandsjuristen oder die Kontaktaufnahme mit der für Sie zuständigen IHK.

Helge Ziegler  
Präsident BVFI  
Wirtschaftsjurist