

INFORMATION

Verbraucherstreitbeilegungsgesetz neue Informationspflichten ab 01.02.2017

Am 1. April 2016 ist das Gesetz zur Umsetzung der Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten (VSBG) vom 19. Februar 2016 (BGBl. I 254) in Kraft getreten, mit dem im Wesentlichen die ADR-Richtlinie der EU über die alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten umgesetzt wurde. Danach sollen Verbrauchern in ganz Europa bei Streitigkeiten mit Unternehmen außergerichtliche Streitbeilegungsstellen zur Verfügung stehen. Das VSBG regelt die außergerichtliche Beilegung von zivilrechtlichen Streitigkeiten an denen Verbraucher oder Unternehmer als Antragsteller oder Antragsgegner beteiligt sind (sog. B2C).

Für Ingenieurbüros ist die Teilnahme an Schlichtungsverfahren zwar grundsätzlich freiwillig, sie müssen aber ab 1. Februar 2017 besondere Informationspflichten berücksichtigen, deren Nichteinhaltung wettbewerbsrechtlich abgemahnt werden kann:

1. Ingenieurbüros, die

- am 31.12.2016 **mehr als zehn** Arbeitnehmer beschäftigt haben und
- eine **Webseite** unterhalten oder **AGBs** verwenden,

müssen dort angeben, ob sie verpflichtet oder bereit sind, an einem Streitbeilegungsverfahren teilzunehmen (§ 36 VSBG). Gesetzlich zur Teilnahme verpflichtet sind lediglich z.B. Energieversorger, Luftfahrt- und Eisenbahnverkehrsunternehmen. Ein Ingenieurbüro kann aber auch vertraglich (zum Beispiel durch Mediations- bzw. Schlichtungsabreden) zur Teilnahme verpflichtet sein. Sofern sich ein Ingenieurbüro freiwillig für die Teilnahme an Schlichtungsverfahren entscheidet, sind die Anschrift und Webseite der zuständigen Verbraucherschlichtungsstelle anzugeben. Die Bereitschaft zur Teilnahme kann jederzeit wieder geändert werden.

2. **Bei bereits bestehenden und nicht beizulegenden außergerichtlichen Streitigkeiten mit Verbrauchern** besteht für **alle** Ingenieurbüros die Verpflichtung, den Verbraucher in Textform (z.B. per E-Mail) auf eine für ihn zuständige Schlichtungsstelle unter Angabe von Adresse und Webseite hinweisen (§ 37 VSBG). Damit sind Streitigkeiten aus einem Verbrauchervertrag gemeint, die nicht durch Verhandlungen mit dem Verbraucher (Kunden), zum Beispiel im Rahmen eines unternehmens-eigenen Kundebeschwerdesystems, beigelegt werden konnten. In diesem Fall muss das Ingenieurbüro angeben, ob es verpflichtet oder bereit ist, an einem Streitbeilegungsverfahren teilzunehmen.

Zu 1.): **Genereller Hinweis nach § 36 VSBG** (Impressum der Internetseite / AGBs):

- a) Beispiel bei Bereitschaft zur Teilnahme an einem Streitschlichtungsverfahren:

„Wir sind zur Beilegung von Streitigkeiten mit Verbrauchern zur Teilnahme an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle bereit (oder:

gemäß (Angabe der Rechtsnorm oder der vertraglichen Vereinbarung) zur Teilnahme an einem Streitschlichtungsverfahren verpflichtet)“.

*Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle des Zentrums für Schlichtung e.V.
Straßburger Straße 8, 77694 Kehl am Rhein
www.verbraucher-schlichter.de*

Es sollte dabei jedoch bedacht werden, dass für Streitigkeiten aus freiberuflichen Dienstleistungsaufträgen von Ingenieuren keine spezielle Schlichtungsstelle eingerichtet wurde. Deshalb wäre als „Auffang-Schlichtungsstelle“ die vom Bundesamt für Justiz anerkannte Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle des Zentrums für Schlichtung e.V. in Kehl zuständig.

Eine Liste der in Deutschland anerkannten Verbraucherschlichtungsstellen findet sich unter: https://www.bundesjustizamt.de/DE/SharedDocs/Publikationen/Verbraucherschutz/Liste_Verbraucherschlichtungsstellen.pdf?blob=publicationFile&v=27

Europäische Streitschlichtungsstellen sind abrufbar unter: <https://webgate.ec.europa.eu/odr/>

b) Besteht keine Bereitschaft oder Verpflichtung zur Teilnahme an Streitbeilegungsverfahren, wäre z.B. folgende Negativauskunft denkbar:

„Wir sind zur Teilnahme an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz weder bereit noch verpflichtet.“

oder (falls die zuständige Ingenieurkammer hierzu gesetzlich ermächtigt ist):

*„Wir sind zur Teilnahme an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz weder bereit noch verpflichtet. Wir bieten jedoch die Durchführung einer Schlichtung bei der Ingenieurkammer in, die für die Durchführung von Schlichtungsverfahren gesetzlich ermächtigt ist, an.“
Adresse/Internetseite:.....*

Zu 2.): **Hinweis nach § 37 VSBG bei bestehenden Streitigkeiten** (in Brief oder E-Mail):

Bei Bereitschaft zur Teilnahme: Textform wie unter 1.a).

Wenn die Teilnahme an einem Streitbeilegungsverfahren von vornherein abgelehnt wird, ist um der Informationsverpflichtung Genüge zu tun zur Klarstellung folgende Formulierung zu empfehlen:

„Die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle ist: Bezeichnung/Anschrift/Webseite. Zur Teilnahme an einem Streitbeilegungsverfahren nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz sind wir allerdings weder bereit noch verpflichtet.“