

Seit dem 01.02.2017 gelten für Unternehmer und Freiberufler im B2C-Bereich neue Informationspflichten nach Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG). Diese Informationspflichten betreffen gewerblich betriebene Internetseiten und die Allgemeinen Geschäftsbedingungen von Unternehmern und Freiberuflern.

Ziel des VSBG ist es, die Kommunikation zwischen Unternehmern und Verbrauchern zu vereinfachen und eine starke Möglichkeit zur außergerichtlichen Beilegung von Streitigkeiten zu schaffen, um aufwendige Gerichtsverfahren zu vermeiden. Durch die Regelungen soll unter anderem auch das Vertrauen in den Onlinehandel gestärkt werden. Das Auffinden der zuständigen Verbraucherschlichtungsstelle soll erleichtert werden und der Verbraucher kann sich Klarheit darüber verschaffen, ob und ggf. bei welcher Schlichtungsstelle ein Verfahren zur außergerichtlichen Streitbeilegung geführt werden kann.

Was ändert sich konkret?

Die Regelungen zu den Informationspflichten finden sich in § 36 VSBG, dessen Inhalt selbsterklärend formuliert ist. Zitat des Gesetzestextes (Stand 01.02.2017):

(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 Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen, und*
- 2. auf die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle hinzuweisen, wenn sich der Unternehmer zur Teilnahme an einem Streitbeilegungsverfahren 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 Streitbeilegungsverfahren 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.

Was bedeutet die Informationspflicht für Sie?

Wenn Sie

- eine gewerbliche Internetseite betreiben und / oder Allgemeine Geschäftsbedingungen nutzen und
- am 31.12. des Vorjahres mehr als 10 Mitarbeiter beschäftigt hatten,

müssen Sie im Impressum der Homepage und/oder in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen darauf hinweisen, ob Sie zur Teilnahme an einem Streitbeilegungsverfahren bei der Schlichtungsstelle verpflichtet sind oder ob Sie freiwillig daran teilnehmen.

Für Unternehmen und Freiberufler, die zum 31.12. des Vorjahres 10 oder weniger Mitarbeiter beschäftigt hatten, entfällt diese Informationspflicht.

Wir empfehlen Unternehmen und Freiberuflern grundsätzlich, einen entsprechenden Hinweis auf der Homepage einzubinden. Auch wenn die Voraussetzungen nicht erfüllt werden oder der Betrieb nicht im B2C-Bereich tätig ist, können sonst Missverständnisse entstehen. Außenstehenden fehlt oft der Einblick in unternehmensinterne Themen wie Kundengruppen oder die Mitarbeiterzahl, was unter Umständen zu der falschen Annahme führen kann, dass der Hinweis notwendig wäre.

Hinweispflicht im Einzelfall

Unabhängig von der oben beschriebenen Hinweispflicht, müssen Unternehmer nach § 37 VSBG im Falle einer Streitigkeit individuell auf den Sachverhalt hinweisen. Kann eine Streitigkeit zwischen Verbraucher und Unternehmer nicht beigelegt werden, muss der Unternehmer den Verbraucher vor dem Ergreifen weiterer Schritte in Textform darauf hinweisen, ob er zur Teilnahme an einem Streitschlichtungsverfahren bereit oder verpflichtet ist und falls ja, welche Schlichtungsstelle (mit Angabe der Internetadresse) zuständig ist.

Formulierungsempfehlungen

Da für Steuerkanzleien ein in der Regel gut funktionierendes Streitschlichtungsverfahren bei den Steuerberaterkammern besteht, ist die Teilnahme an einer Streitschlichtung nach VBSG unwahrscheinlich. Sofern sie nicht freiwillig an einem Streitschlichtungsverfahren teilnehmen, kann folgender Formulierungsvorschlag oder eine ähnliche Formulierung im Impressum der Homepage oder in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen genutzt werden:

Teilnahme an einem Streitschlichtungsverfahren

Die XXX Steuerberatung nimmt an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle im Sinne des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes (VBSG) nicht teil und ist dazu auch nicht verpflichtet. Wir weisen darauf hin, dass bei das Mandatsverhältnis betreffenden Streitigkeiten die Möglichkeit besteht, die Steuerberaterkammer XXX gemäß § 76 Abs. 2 Nr. 3 StBerG um Vermittlung anzurufen.

Für Unternehmer, die nicht an Streitschlichtungsverfahren teilnehmen wollen, empfehlen wir nachfolgende Formulierung:

Teilnahme an einem Streitschlichtungsverfahren

Die FIRMA XXX nimmt an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle im Sinne des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes (VBSG) nicht teil und ist dazu auch nicht verpflichtet.

Sofern ein Unternehmen am Streitschlichtungsverfahren teilnehmen möchte, empfiehlt sich diese Formulierung:

Teilnahme an einem Streitschlichtungsverfahren

Es besteht die Bereitschaft, an einem Streitbeilegungsverfahren bei einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen. Zuständig ist in diesem Fall die Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle XXXX, STRASSE NR., PLZ ORT, URL.

Bitte beachten Sie, dass es sich bei diesen Formulierungen lediglich um Anhaltspunkte handelt, die im Einzelfall einer genauen Prüfung durch das Unternehmen / die Kanzlei unterliegen sollten. Für die Richtigkeit übernehmen wir keine Haftung.

Schlichtung mit der Online-Streitbeilegungs-Plattform

Unabhängig von der Informationspflicht nach BvSG bleibt die Verpflichtung für Online-Händler zur Verlinkung auf die „OS-Plattform“ nach Art. 14 Abs. 1 ODR-VO bestehen.

Der Verweis auf die „OS-Plattform“ ist für alle Unternehmer mit Sitz in der EU verpflichtend, die Waren an EU-Verbraucher online verkaufen bzw. Dienstleistungen online erbringen. Da darunter ggf. auch Steuerkanzleien fallen können, die Dienstleistungen rein im elektronischen Geschäftsverkehr abwickeln, ist auch in diesen Fällen ein Hinweis im Impressum ratsam.

Als Hinweis reicht der einfache Text

„Plattform der EU-Kommission zur Online-Streitbeilegung: www.ec.europa.eu/consumers/odr“

aus. Zu beachten ist in jedem Fall, dass der Link zur OS-Plattform auch tatsächlich als Internetlink funktioniert (siehe dazu das Urteil des OLG München vom 22.09.2016, 29 U 2498/16).

Weiterführende Links

Zum Gesetz über die alternative Streitbeilegung in Verbrauchersachen:

<https://www.gesetze-im-internet.de/vsbg/>

Zur ODR-VO:

<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2013:165:0001:0012:de:PDF>