

Streitbeilegungsverfahren

- Hinweis:** Wenn Sie
- Ihre Webseite z.B. nur als Blog oder sonstige soziale Aktivitäten verwenden und
 - keine Verbraucherverträge im stationären Handel schließen
 - ausschließlich stationär an Unternehmer verkaufen (B2B-Geschäfte)
- müssen Sie **nicht** tätig werden.

Der Gesetzgeber möchte erreichen, dass Verbraucher verstärkt die Möglichkeiten einer außergerichtlichen Streitbeilegung wahrnehmen.

I. Informationspflichten auf der Webseite

Seit dem **1. Februar 2017** müssen **bestimmte** Unternehmer auf ihrer **Webseite** über die Teilnahme oder die Nichtteilnahme am neuen Streitbeilegungsverfahren informieren.

Hinweis: Teilnahmeerklärung **nicht** ins Impressum oder in die Datenschutzerklärung einfügen, da sie dort als „**versteckt**“ gelten könnte.

Wer ist konkret von den Informationspflichten auf der Webseite betroffen?

- Unternehmer, die aufgrund z.B. einer **Vereinsatzung** an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer anerkannten Verbraucherschlichtungsstelle teilnehmen müssen
- Unternehmer, die **mehr als 10 Personen** beschäftigen (Teilzeitkräfte oder Aushilfen zählen als eine volle, das heißt eine Person)

Sie können aber auch **FREIWILLIG** (z. B. aus Marketinggründen) über Ihre Teilnahmebereitschaft oder Ihre NICHT-Teilnahmebereitschaft **INFORMIEREN.**

Musterformulierungen für Ihre Webseite

Teilnahmeerklärungen

(für den Fall der Teilnahme**bereitschaft**)

„Wir sind bereit, an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer anerkannten Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen.“

(für den Fall der Teilnahme**verpflichtung**)

„Wir nehmen verpflichtend an einem Streitbeilegungsverfahren vor der nachfolgend genannten Verbraucherschlichtungsstelle teil: [Ihre Angaben zur Anschrift und Webseite der zuständigen Verbraucherschlichtungsstelle].“

Nichtteilnahmeerklärung

„Wir sind weder bereit noch verpflichtet, an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer anerkannten Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen.“

II. Informationspflichten nach Entstehen einer Streitigkeit

Ebenfalls seit dem **1. Februar 2017** müssen alle Unternehmer ihre Verbraucherkunden nach Entstehen einer Streitigkeit in Textform (z.B. per Telefax oder Briefe ohne Unterschrift, E-Mail oder auch SMS bzw. Whatsapp) über die Teilnahmebereitschaft an einem Streitbeilegungsverfahren informieren.

Musterformulierungen für die E-Mail etc.

Hinweis auf die Verbraucherschlichtungsstelle:

*„...Wir bedauern, dass wir für unsere Vertragsstreitigkeit keine einvernehmliche Lösung finden konnten. Daher müssen wir Sie an dieser Stelle auf die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle hinweisen:
Universalschlichtungsstelle des Zentrums für Schlichtung e.V.
Straßburger Straße 8
77694 Kehl am Rhein
www.verbraucher-schlichter.de“*

Teilnahmeerklärungen

(für den Fall der Teilnahme**bereitschaft**)

„Wir sind bereit, an einem Streitbeilegungsverfahren vor dieser Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen.“

(für den Fall der Teilnahme**verpflichtung**)

„Wir sind verpflichtet, an einem Streitbeilegungsverfahren vor dieser Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen.“

Nichtteilnahmeerklärung

„Wir sind weder bereit noch verpflichtet, an einem Streitbeilegungsverfahren vor dieser Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen.“

Wie funktioniert die Streitbeilegung? Was kostet mich das Verfahren?

Antworten auf diese und weitere Fragen finden Sie hier: <https://www.verbraucher-schlichter.de/informationen/haeufig-gestellte-fragen3>

Einbindung der Rechtstexte auf der Webpräsenz

Die Datenschutzerklärung und das Impressum müssen leicht auffindbar eingebunden werden z.B. mittels deutlich beschrifteten Links im Footer.

janoCall - Ihr Anwalt am Telefon:

<http://www.janolaw.de/internetrecht/internetshop/telefonberatung-internetshop.html>