



Streitbeilegung in Verbraucherstreitigkeiten

Leitsatz: Das neue Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG) verlangt von jedem Vertragsanwender eine generelle Entscheidung darüber, ob er dem Verbraucher ein die außergerichtliche Beilegung von Streitigkeit bewirkendes Streitschlichtungsverfahren anbieten will.

Erläuterungen: Am 1.4.2016 ist das Gesetz zur Umsetzung der Richtlinien über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten und zur Durchführung der Verordnung über Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten vom 19.2.2016¹ (Verbraucherstreitbeilegungsgesetz – VSBG) in Kraft getreten. Das Gesetz dient der Umsetzung einer verbraucherschützenden EU-Richtlinie². Ziel des VSBG ist es, durch die dort geregelten Verbraucherschlichtungsstellen einen geeigneten rechtlichen Rahmen zur niederschweligen außergerichtlichen Beilegung von Verbraucherstreitigkeiten zu schaffen.

1. Verbraucherschlichtungsstellen

§ 2 Abs.1 VSBG bestimmt, was eine Verbraucherschlichtungsstelle ist:

Verbraucherschlichtungsstelle ist eine Einrichtung, die	Verfahren zur außergerichtlichen Beilegung zivilrechtlicher Streitigkeiten durchführt, an denen Verbraucher oder Unternehmer als Antragsteller oder Antragsgegner beteiligt sind, und
	nach dem VSBG oder auf Grund anderer Rechtsvorschriften als Verbraucherschlichtungsstelle anerkannt, beauftragt oder eingerichtet worden ist.

Streitschlichtungsstellen, die diese Voraussetzung nicht erfüllen, dürfen sich nach § 1 Abs.2 VSBG nicht „Verbraucherstreitschlichtungsstelle“ nennen. Nach § 1 Abs.1 S.1 VSBG kann die außergerichtliche Beilegung von Streitigkeiten entweder durch eine nach dem VSBG anerkannte **private Verbraucherschlichtungsstelle** oder eine nach diesem Gesetz eingerichtete **behördliche Verbraucherschlichtungsstelle** erfolgen.

¹ BGBl.I, S.254

²Richtlinie 2013/11/EU des Europäischen Parlaments und des Rates vom 21.3.2013 über die alternative Beilegung verbraucherechtlicher Streitigkeiten

Private und behördliche Verbraucherschlichtungsstelle

	Private Verbraucherschlichtungsstelle	Behördliche Verbraucherschlichtungs- stelle	
Rechts- grundlagen	§§ 3 – 27 VSBG	§§ 28 – 31 VSGB	
Träger	eingetragener Verein mit Anerkennung nach §§ 24- 27 VSBG ³	Bundesländer <ul style="list-style-type: none"> • selbst oder • von ihnen beauftragte anerkannte Verbraucherschlichtungsstelle beilehen oder • beauftragen 	
Zuständig- keit	Außergerichtliche Beilegung von Streitigkeiten aus einem Verbrauchervertrag nach § 310 Abs.3 BGB ⁴ oder über das Bestehen eines solchen Vertrages		
	Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle für alle o.g. Angelegenheiten ⁵	Beschränkung der Streitigkeiten auf bestimmte Wirtschaftsbereiche (branchenspezifische Schlichtungsstellen), Vertragstypen oder Unternehmer	Universalschlichtungsstelle für alle o.g. Angelegenheiten
Mindest- besetzung	Die Verbraucherschlichtungsstelle muss mindestens mit 1 Streitmittler besetzt sein (§ 6 Abs.1 VSGB)	Die Verbraucher-schlichtungsstelle muss mindestens mit 1 Streitmittler besetzt sein (§ 28 i.v.m. § 6 Abs.1 VSGB)	

³ Nach § 3 S.2 VSBG kommt als Träger sowohl ein Verein in Betracht, der als Verband Unternehmerinteressen (z.B. Branchenverband, Industrie- und Handelskammer, Handwerkerinnung) oder Verbraucherinteressen selbst wahrnimmt (Verbraucherverbände und -organisationen) oder von einem solchen Verband finanziert wird. Allerdings muss dann nach dieser Vorschrift für den Betrieb der Verbraucherschlichtungsstelle ein vom Haushalt des Trägers getrennter zweckgebundener und ausreichender Haushalt zur Verfügung stehen.

⁴ § 310 Abs.3 BGB: Verträge zwischen Unternehmer und Verbraucher

⁵ siehe Ausnahmen nach § 4 Abs.2 S.2 VSBG: Streitigkeiten über nichtwirtschaftliche Dienstleistungen von allgemeinem Interesse, Gesundheitsdienstleistungen, Weiter- und Hochschulbildung durch staatliche Einrichtungen

2.Verfahren der Streitschlichtung

Das VSGB regelt einige wichtige Eckpunkte des Streitschlichtungsverfahrens. Darüber hinaus enthalten auch die §§ 1025 bis 1066 ZPO eine wichtige Rechtsgrundlage für das schiedsrichterliche Verfahren.

Verfahren der Streitschlichtung

	Private Verbraucherschlichtungsstelle	Behördliche Verbraucherschlichtungsstelle
Verfahren	siehe §§ 3 – 23 VSBG	siehe § 6 i.V.m. §§ 4 – 22 sowie §§ 30 und 31 VSBG
Beginn des Verfahrens	Antrag des Verbrauchers oder des Unternehmers (§ 11 VSBG)	
Vorzeitiges Ende des Verfahrens	<ul style="list-style-type: none"> • Ablehnung des Verfahrens durch den Streitmittler bei Vorliegen von Ablehnungsgründen nach § 14 VSBG: <ul style="list-style-type: none"> • fehlende Zuständigkeit der betreffenden Streitschlichtungsstelle, • Streit ist bereits erledigt, • Antrag auf Prozesskostenhilfe wurde wegen fehlender Erfolgsaussicht bereits zurückgewiesen • Rücknahme des Antrags durch den Antragsteller (§ 15 Abs.1 VSBG) • Verweigerung der Teilnahme des Antragsgegners (§ 15 Abs.2 VSBG) 	
Abschluss des Verfahrens	Schlichtungsvorschlag des Streitmittlers (§ 19 VSBG), auf den sich Antragsteller und Antragsgegner einigen sollen (§ 21 Abs.2 VSBG).	
	Kommt es nicht zu einer Einigung, ist das Schlichtungsverfahren gescheitert und der Weg für den Rechtsweg frei (erfolgloser Einigungsversuch nach § 15a Abs.3 S.3 EGZPO)	

Gebühren der Streitschlichtung

	Private Verbraucherschlichtungsstelle	Behördliche Verbraucherschlichtungsstelle
Unternehmer	Die Verbraucherschlichtungsstelle kann vom Unternehmer, der zur Teilnahme an dem Streitbeilegungsverfahren bereit ist oder verpflichtet ist, ein angemessenes Entgelt verlangen (§ 23 Abs.2 VSBG).	Die Universalschlichtungsstelle des Landes erhebt für die Durchführung des Streitbeilegungsverfahrens vom Unternehmer, der zur Teilnahme an dem Streitbeilegungsverfahren bereit ist oder verpflichtet ist, eine Gebühr, deren Höhe kostendeckend sein soll und die Höhe des Streitwerts berücksichtigt.
		Die Gebühr beträgt <ul style="list-style-type: none"> • 190 Euro bei Streitwerten bis einschließlich 100 Euro, • 250 Euro bei Streitwerten über 100 Euro bis einschließlich 500 Euro, • 300 Euro bei Streitwerten über 500 Euro bis einschließlich 2000 Euro und • 380 Euro bei Streitwerten über 2000 Euro. (§ 31 Abs.1 VSBG)
		§ 31 Abs.2 VSBG regelt den Unternehmer betreffende bestimmte Gebührenermäßigungen im Fall der sofortigen vollständigen Anerkennung oder Gebührenbefreiungen im Fall der Unbilligkeit.
Verbraucher	Von dem Verbraucher kann ein Entgelt nur erhoben werden, wenn der Antrag des Verbrauchers unter Berücksichtigung der gesamten Umstände als missbräuchlich anzusehen ist; in diesem Fall beträgt das Entgelt höchstens 30 Euro (§ 23 Abs.2 S.1 VSBG) oder er das Verfahren nicht gleich beendet hat, nachdem er darauf hingewiesen worden ist, dass kein Unternehmer beteiligt ist (§ 23 Abs.1 S.2 VSBG)	Von dem Verbraucher, der die Durchführung eines Streitbeilegungsverfahrens beantragt hat, kann eine Gebühr nur erhoben werden, wenn der Antrag unter Berücksichtigung der gesamten Umstände als missbräuchlich anzusehen ist. In diesem Fall beträgt die Gebühr 30 € (§ 31 Abs.3 VSBG)

3. Verbraucherschlichtungsstellen im Gesundheitswesen

Gemeinnützige Krankenhäuser, Pflegedienste, Pflegeheime und sonstige entgeltfinanzierte soziale Einrichtungen sind unabhängig von ihrer Rechtsform gemäß § 14 Abs.1 BGB Unternehmer i.S.d. VSBG, weil sie als juristische Personen bei Abschluss des Einrichtungsvertrages ihrer selbständigen beruflichen Tätigkeit nachgehen. Dennoch besteht weder nach den Sozialleistungsgesetzen (SGB V, SGB IX, SGB XI und SGB XII) noch nach dem WVG (Heimverträge stationärer Einrichtungen) und § 120 SGB XI (Pflegeverträge der Pflegedienste) die Verpflichtung der Einrichtungen, sich an einem Verbraucherstreitschlichtungsverfahren zu beteiligen. Etwas anderes würde gelten, wenn in den Einrichtungsverträgen Schlichtungsabreden aufgenommen worden sind, nach denen eine bestimmte private Verbraucherschlichtungsstelle oder eine behördliche Verbraucherschlichtungsstelle vor der Beschreitung des Rechtsweges anzurufen ist.

4. Allgemeine Informationspflichten des Unternehmers

Unabhängig von der Selbstverpflichtung zur Teilnahme an einem Verbraucherschlichtungsverfahren sind auch gemeinnützige soziale Einrichtungen bei entgeltlichen Leistungen verpflichtet, nach § 36 VSBG bestimmte das Verbraucherschlichtungsverfahren betreffende Hinweise in ihre Verträge aufzunehmen:

§ 36 VSBG

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.

Nach § 37 VSBG muss die soziale Einrichtung im Fall einer Streitigkeit über den Einrichtungsvertrag auf die zuständige Streitschlichtungsstelle hinweisen, wenn sie sich zur Teilnahme am Streitschlichtungsverfahren vertraglich verpflichtet hat. Die Verpflichtung der sozialen Einrichtung zur Streitschlichtung erfolgt in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen (s.u. Vorschlag für Vertragsklauseln) in dem von der Einrichtung verwendeten schriftlichen Vertrag mit dem Verbraucher (z.B. Krankenhausaufnahmevertrag, Kindertagesstättenvertrag, Pflegevertrag Heimvertrag etc.).

Nach Art.24 Abs.1 des Gesetzes zur Umsetzung der Richtlinien über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten und zur Durchführung der Verordnung über Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten vom 19.2.2016 treten die zuvor dargestellten §§ 36,37 VSBG erst am 1.1.2017 in Kraft.

5. Informationspflichten nach § 6 Abs.3 Nr.4 WBG

Für gemeinnützige soziale Einrichtungen, für deren Einrichtungsverträge das WBG gilt (Pflegeheime, stationäre Einrichtungen der Behindertenhilfe), ist zusätzlich die Hinweispflicht nach § 6 Abs.3 Nr.4 WBG von Bedeutung: Danach muss der Heimvertrag auch die oben bereits dargestellten Informationen nach § 36 Abs.1 VSBG geben; dies gilt auch, wenn der Unternehmer keine Webseite unterhält oder keine Allgemeinen Geschäftsbedingungen verwendet.

Alternative Vertragsklauseln⁶	
Nichtteilnahme an einem Verbraucherschlichtungsverfahren	Teilnahme an einem Verbraucherschlichtungsverfahren
<p>(1) Gemäß Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG) besteht die Möglichkeit, Streitigkeiten zwischen dem Verbraucher und der Einrichtung unabhängig von einem gerichtlichen Verfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle zu klären.</p> <p>(2) Die Einrichtung erklärt hiermit, dass sie nicht verpflichtet und auch nicht bereit ist, an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle gemäß den Regelungen des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes teilzunehmen, um Streitigkeiten zwischen dem Verbraucher und ihr zu schlichten.</p>	<p>(1) Gemäß Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG) besteht die Möglichkeit, Streitigkeiten zwischen dem Verbraucher und der Einrichtung unabhängig von einem gerichtlichen Verfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle zu klären.</p> <p>(2) Die Einrichtung erklärt hiermit ihre Bereitschaft, an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen, um Streitigkeiten zwischen dem Verbraucher und ihr zu schlichten.</p> <p>Zuständige Verbraucherschlichtungsstelle ist:</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p style="text-align: center;">Allgemeine Verbraucherschlichtungs- stelle</p> <p style="text-align: center;">des Zentrums für Schlichtung e.V. Straßburger Straße 8 77694 Kehl am Rhein Telefon 07851 / 795 79 40 Fax 07851 / 795 79 41 elektronische Adressen: mail@verbraucher-schlichter.de</p> </div>

⁶ Ähnliche Texte müssen nach § 36 Abs.2 Nr.1 VSBG auch auf der Internet-Seite an geeigneter Stelle veröffentlicht werden.