



Bundesministerium  
der Justiz und  
für Verbraucherschutz



# Verbraucherschlichtung

Ein Leitfaden für Unternehmen





Bundesministerium  
der Justiz und  
für Verbraucherschutz

# Verbraucherschlichtung

Ein Leitfaden für Unternehmen



Seit April 2016 gilt in Deutschland das neue Verbraucherstreitbeilegungsgesetz. Verbraucherinnen und Verbraucher können jetzt bei allen Streitigkeiten aus Verbraucherverträgen eine Verbraucherschlichtungsstelle anrufen. Gleichzeitig werden die Unternehmen zu Transparenz verpflichtet. Sie müssen offenlegen, ob sie sich an außergerichtlicher Streitbeilegung beteiligen. Das ist ein wichtiger Anlass für die Unternehmen, sich mit dem Thema Schlichtung zu beschäftigen. Sie müssen für sich entscheiden, ob sie sich im Einzelfall an einem Schlichtungsverfahren beteiligen möchten. Dabei können sie auf bestehende Verbraucherschlichtungsstellen zurückgreifen. Sie können aber auch erwägen, – z. B. über einen Unternehmensverband – an der Einrichtung neuer, branchenspezifischer Verbraucherschlichtungsstellen mitzuwirken, denn gerade branchenspezifische Schlichtungsstellen bieten für beide Parteien viele Vorteile.

Die Unternehmen profitieren von dem Schlichtungsangebot. Sie können durch die Teilnahme an der Verbraucherschlichtung ihren Service verbessern und Kundenbeziehungen stabilisieren. Schlichtung kann für die Unternehmen eine lohnende Investition sein.

Die Suche nach einvernehmlichen Lösungen, die Herstellung von Transparenz und die Vermeidung von kostspieligen Gerichtsverfahren stehen bei alledem im Vordergrund. Aus einer Schlichtung können alle Konfliktparteien als Gewinner hervorgehen. Ich würde mich freuen, wenn Sie sich an den neuen Möglichkeiten der Verbraucherschlichtung beteiligen.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Heiko Maas', with a horizontal line drawn through the middle of the signature.

Heiko Maas

Bundesminister der Justiz und  
für Verbraucherschutz



.....

# INHALTSVERZEICHNIS

.....

|  |    |
|--|----|
| 1. Das Verbraucherstreitbeilegungsgesetz: Was müssen Unternehmen beachten? ..... | 7  |
| a) Allgemeine Informationspflicht .....  | 7  |
| b) Informationspflicht nach Entstehen der Streitigkeit .....                     | 9  |
| c) Zusätzliche Informationspflichten bei Online-Verträgen .....                  | 10 |
| 2. Welche Vorteile hat Schlichtung für Unternehmen? .....                        | 12 |
| 3. Wie können sich Unternehmen an Verbraucherschlichtung beteiligen? .....       | 14 |
| 4. Was ist der Vorteil von branchenspezifischer Schlichtung? .....               | 15 |
| 5. Welche Schlichtungsstellen gibt es? .....                                     | 16 |
| 6. Welche Grundsätze gelten für die Verbraucherschlichtung? .....                | 18 |
| 7. Wie läuft ein Schlichtungsverfahren ab? .....                                 | 20 |
| 8. Wer trägt die Kosten für die Schlichtung? .....                               | 21 |
| Hilfreiche Links .....   | 23 |
| Gesetzliche Vorschriften .....   | 24 |



# 1.

## DAS VERBRAUCHERSTREIT- BEILEGUNGSGESETZ: WAS MÜSSEN UNTERNEHMEN BEACHTEN?

Seit Inkrafttreten des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes (VSBG) am 1. April 2016 steht Verbraucherinnen und Verbrauchern in Deutschland erstmals ein flächendeckendes Angebot außergerichtlicher Streitbeilegungsstellen (Verbraucherschlichtungsstellen) zur Verfügung. Das Gesetz dient der Umsetzung der EU-Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten (Richtlinie 2013/11/EU – sog. ADR-Richtlinie). Für Unternehmen ist wichtig:

### **a) Allgemeine Informationspflicht**

Das Verbraucherstreitbeilegungsgesetz verpflichtet Unternehmen, ab dem **1. Februar 2017** auf ihrer Webseite und/oder in ihren Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) Verbraucherinnen und Verbraucher leicht zugänglich, klar und verständlich darauf hinzuweisen, inwieweit sie sich entweder

- freiwillig bereit erklärt haben oder
- durch bestimmte Regelungen verpflichtet sind,

an einem Schlichtungsverfahren teilzunehmen (§ 36 Absatz 1 Nr. 1 VSBG). Die Teilnahme kann auch auf bestimmte Konflikte oder bis zu einer bestimmten Wertgrenze beschränkt werden.

Eine Verpflichtung kann sich aus gesetzlichen Vorschriften (z. B. § 111b Energiewirtschaftsgesetz, § 57a Luftverkehrsgesetz) oder aus einer Vereinbarung ergeben. Ein typisches Beispiel für eine Vereinbarung ist die pauschale Selbstverpflichtung eines Unternehmens in der Vereinssatzung des Trägervereins einer Schlichtungsstelle.

Sind Unternehmen allgemein nicht bereit, an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen, müssen sie ihre künftigen Vertragspartner darüber ebenfalls auf ihrer Webseite und/oder in ihren Allgemeinen Geschäftsbedingungen informieren. **Es wird also transparent, welche Unternehmen zur Teilnahme an Schlichtung bereit sind und welche nicht.**

Die Informationspflicht gilt nur dann, wenn das Unternehmen eine Webseite hat oder Allgemeine Geschäftsbedingungen verwendet. Unternehmen, die weder eine Webseite haben noch Allgemeine Geschäftsbedingungen verwenden, können Verbraucher auf andere Weise über ihre Schlichtungsbereitschaft oder -verpflichtung informieren, sind dazu aber nicht verpflichtet. Unternehmen, die sowohl eine Webseite haben als auch AGB verwenden, müssen den Hinweis in beiden Medien setzen.

Ausgenommen von der Informationspflicht nach § 36 Absatz 1 Nr. 1 VSBG sind Unternehmen mit bis zu zehn Beschäftigten. Maßgeblich ist die Zahl der Personen, nicht die Summe ihrer Arbeitskraftanteile. Stichtag ist der 31. Dezember des Vorjahres, d. h., dass Unternehmen mit Beginn des Kalenderjahres prüfen müssen, ob sie zur Einstellung der o. g. Information auf ihrer Webseite oder in ihren Allgemeinen Geschäftsbedingungen verpflichtet sind.

Unternehmen, die sich zur Teilnahme an Schlichtungsverfahren verpflichtet haben oder gesetzlich verpflichtet sind, müssen zudem ebenfalls ab dem **1. Februar 2017** auf die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle hinweisen (§ 36 Absatz 1 Nr. 2 VSBG). Der Hinweis muss die genaue Anschrift und die Webseite der zuständigen Schlichtungsstelle enthalten. Diese Verpflichtung müssen alle Unternehmen beachten; auch für kleine Unternehmen gibt es keine Ausnahme. Auch hier gilt: Unternehmen, die sowohl eine Webseite haben als auch AGB verwenden, müssen den Hinweis in beiden Medien setzen.

**Werden die Informationspflichten nicht beachtet, können Unterlassungsverfahren nach dem Unterlassungsklagengesetz drohen (§ 2 Absatz 2 Nr. 12 Unterlassungsklagengesetz).**

### **b) Informationspflicht nach Entstehen der Streitigkeit**

Unabhängig von dieser allgemeinen Informationspflicht müssen Unternehmen dann, wenn es zu einem Streit mit einem Kunden aus einem Verbrauchervertrag kommt, Verbraucherinnen und Verbraucher in Textform darüber unterrichten, an welche Verbraucherschlichtungsstelle sie sich wenden können (§ 37 VSBG). Gleichzeitig müssen sie mitteilen, ob sie zur Teilnahme am Verfahren dieser Stelle bereit oder verpflichtet sind. Die Verpflichtung kann sich daraus ergeben, dass sich das Unternehmen generell über eine Mitgliedschaft bei der Schlichtungsstelle zur Teilnahme an Streitbeilegung verpflichtet hat oder im Einzelfall eine vertragliche Vereinbarung mit dem Verbraucher (Schlichtungsklausel) geschlossen hat als auch aus gesetzlichen Vorschriften. Die **Informationspflicht besteht auch für Unternehmen, die an Streitbeilegungsverfahren nicht teilnehmen möchten**. Sie müssen dem Verbraucher klar sagen, dass sie eine Teilnahme an Schlichtungsverfahren ablehnen, um dem Verbraucher die Mühe und Kosten zu ersparen, die durch die vergebliche Anrufung der Verbraucherschlichtungsstelle entstehen könnten.

„Zuständige Verbraucherschlichtungsstelle“ ist die Stelle, die für die konkrete Verbraucherstreitigkeit sachlich und örtlich zuständig wäre und deren Verfahren dem Unternehmen zur Teilnahme offen steht.

Auch diese Informationspflicht gilt ab **1. Februar 2017**. Wird sie nicht beachtet, können Unterlassungsverfahren nach dem Unterlassungsklagengesetz drohen (§ 2 Absatz 2 Nr. 12 Unterlassungsklagengesetz).

Unternehmen müssen sich daher spätestens zu Beginn des Jahres 2017 mit der Frage beschäftigen, ob sie zur Teilnahme an Streitbelegungsverfahren vor einer bestimmten Verbraucherschlichtungsstelle bereit sind oder sich dazu verpflichten möchten.

### c) Zusätzliche Informationspflichten bei Online-Verträgen

Für Streitigkeiten aus Verträgen, die Verbraucherinnen und Verbraucher eines EU-Mitgliedstaates<sup>1</sup> mit einem in der EU<sup>1</sup> niedergelassenen Unternehmen über das Internet abgeschlossen haben, hat die Europäische Kommission eine Online-Streitbelegungsplattform eingerichtet: (kurz: ODR-Plattform):

<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=DE>



Bereits seit 9. Januar 2016 sind nach Artikel 14 der ODR-Verordnung<sup>2</sup> **in der EU<sup>1</sup> niedergelassene Online-Händler**, die über das Internet Kauf- oder Dienstleistungsverträge abschließen, verpflichtet, auf ihren Webseiten einen leicht zugänglichen **Link auf die ODR-Plattform** der Europäischen Kommission zu setzen.

<sup>1</sup> Erweitert um die EFTA-Staaten Island, Norwegen, Liechtenstein

<sup>2</sup> Verordnung (EU) Nr. 524/2013 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 21. Mai 2013 über die Online-Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 und der Richtlinie 2009/22/EG (ABl. L 165 vom 18.06.2013, S.1)

Um die Verlinkung zu erleichtern, stehen Web-Banner zur Verfügung ([www.bmjv.de/odr-banner](http://www.bmjv.de/odr-banner)).



Wenn ein Verbraucher eine Beschwerde gegen ein Unternehmen über das Portal einreicht, wird dieses per Mail benachrichtigt und zur Registrierung auf der Plattform innerhalb einer Frist aufgefordert. Um die Funktionen des Portals – z. B. ein Übersetzungstool – nutzen zu können, sollten sich Unternehmen auf der Plattform registrieren. Im Interesse der Kundenzufriedenheit empfiehlt es sich, dem Verbraucher zu antworten. Wenn Sie sich nicht registrieren und das Portal nicht nutzen wollen, können Sie den Verbraucher selbstverständlich auch außerhalb der Plattform kontaktieren.

Bei grenzüberschreitenden Streitigkeiten bietet die nationale Kontaktstelle – das Europäische Verbraucherzentrum [www.evz.de](http://www.evz.de) – Rat und Hilfe.



## 2.

---

# WELCHE VORTEILE HAT SCHLICHTUNG FÜR UNTERNEHMEN?

---

Schlichtung ist eine alternative Form der Streitbeilegung, die schnell, kostengünstig und mit wenig Aufwand verbunden ist. Führt die Schlichtung zu einer einvernehmlichen Lösung, erübrigt sich der Gang zum Gericht.

Das Verbraucherstreitbeilegungsgesetz hält an dem bewährten Grundsatz der Freiwilligkeit fest. Grundsätzlich ist die Teilnahme am Verfahren sowohl für Verbraucher als auch für Unternehmen freiwillig und die Entscheidungsvorschläge des Schlichters sind nicht bindend. Denn die Beilegung von Konflikten gelingt erfahrungsgemäß dann besonders gut und nachhaltig, wenn sie von dem Willen der Beteiligten getragen ist.

Die Bereitschaft aller Beteiligten, nach einer einvernehmlichen Lösung zu suchen oder daran mitzuwirken, ist für den Erfolg einer außergerichtlichen Streitbeilegung maßgeblich. Bei Konflikten aus Verbraucherverträgen bieten die Verbraucherschlichtungsstellen dafür Unterstützung und professionelle Hilfe – zu moderaten Kosten für die Unternehmen und in einem zeitsparenden Verfahren.

Unternehmen signalisieren durch ihre Teilnahme an Verfahren der außergerichtlichen Streitbeilegung ein besonders kundenfreundliches Interesse an Konfliktlösungen. Dadurch können Unternehmen Kundenbeziehungen erhalten, ihren Service verbessern und sich von der Konkurrenz abheben. Schlichtung kann einen wichtigen Beitrag zu Kundenzufriedenheit und Kundenbindung leisten.

Auch wenn Unternehmen die Kosten des Schlichtungsverfahrens tragen – diese sind in der Regel moderat und können eine lohnende Investition für das Unternehmen sein. Deshalb gibt es bereits heute ein breites Angebot privater Schlichtungsstellen, die von der Wirtschaft initiiert, begleitet und getragen werden.

Das sagen Unternehmen:

„In einem Schlichtungsverfahren können nicht nur die juristischen Aspekte, sondern auch individuelle Umstände einer Kundenbeziehung berücksichtigt werden.“ (Versicherungsunternehmen)

„Die Schlichtung stellt für uns ein weiteres Instrument in unserem Kundenservice dar. Gerade wenn beide Parteien nicht mehr fähig oder willens sind, sich zu einigen, hilft ein neutraler Blick von außen. Nicht zuletzt um auch die eigene Reputation als ein service-orientiertes Unternehmen zu sichern, sollte jedes Unternehmen an einer Schlichtung teilnehmen. Schöner Nebeneffekt: man erhält wichtige Informationen, um die eigene Customer Journey weiter zu verbessern.“ (E-Commerce Plattform)

# 3.

---

## WIE KÖNNEN SICH UNTER- NEHMEN AN VERBRAUCHER- SCHLICHTUNG BETEILIGEN?

---

Unternehmen können sich an Verbraucherschlichtungsverfahren beteiligen, indem sie

- sich grundsätzlich bereit erklären, alle Streitigkeiten aus Verbraucherverträgen durch eine bestimmte allgemeine oder branchenspezifische Verbraucherschlichtungsstelle schlichten zu lassen oder
- im Einzelfall sich auf ein von einem Verbraucher vor einer Schlichtungsstelle beantragtes Verfahren einlassen.

Bereits heute gehört das Schlichtungsangebot für viele Unternehmen zu einem guten Kunden- bzw. Beschwerdemanagement.

Darüber hinaus können Unternehmen Verbraucherschlichtung auch mitgestalten. Sie können sich z. B. in einer bereits bestehenden branchenspezifischen, verbands- oder unternehmensgetragenen Verbraucherschlichtungsstelle engagieren. In Branchen, in denen noch keine solche Verbraucherschlichtungsstelle tätig ist, können sich Unternehmen zusammenschließen und eine unternehmens- oder verbandsgetragene Schlichtungsstelle gründen.

# 4.

## WAS IST DER VORTEIL VON BRANCHENSPEZIFISCHER SCHLICHTUNG?

Branchenspezifische Schlichtungsstellen sind private Verbraucherschlichtungsstellen, die – wie jede private Verbraucherschlichtungsstelle – durch das Bundesamt für Justiz anerkannt werden können. Das VSBG ermöglicht es ausdrücklich, dass Verbraucherschlichtungsstellen ihre Zuständigkeit auf bestimmte Wirtschaftsbereiche, Vertragstypen oder Unternehmer beschränken können.

Der Vorteil branchenspezifischer Schlichtungsstellen besteht in ihrer besonderen Kompetenz. Zum einen verfügen die Streitmittler gerade über das Fachwissen, das für die Beilegung von Streitigkeiten in der Zuständigkeit der Verbraucherschlichtungsstelle erforderlich ist, zum anderen führt die spezifische Zuständigkeit zusätzlich zu einer entsprechenden Konzentration von Fällen aus dem gleichen Fachgebiet, die eine weitere Spezialisierung ermöglicht.

# 5.

## WELCHE SCHLICHTUNGS- STELLEN GIBT ES?

In Deutschland gibt es viele, meist branchenspezifische Einrichtungen, die außergerichtliche Streitbeilegung betreiben. Verbraucherschlichtungsstellen gibt es z. B. für die Bereiche Energie, Banken, Versicherungen, Telekommunikation, Rechtsanwälte, öffentlicher Personenverkehr, Online-Handel.

Ergänzt wird dieses Angebot durch die Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle des Zentrums für Schlichtung e.V. in Kehl. Sie hält für jede in den Geltungsbereich des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes fallende Streitigkeit ein Schlichtungsangebot bereit und ist nach dem VSBG als Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle anerkannt.

Das Bundesamt für Justiz veröffentlicht eine Liste der anerkannten Verbraucherschlichtungsstellen.

[https://www.bundesjustizamt.de/DE/SharedDocs/Publikationen/Verbraucherschutz/Liste\\_Verbraucherschlichtungsstellen.pdf?\\_\\_blob=publicationFile&v=24](https://www.bundesjustizamt.de/DE/SharedDocs/Publikationen/Verbraucherschutz/Liste_Verbraucherschlichtungsstellen.pdf?__blob=publicationFile&v=24)



Eine Übersicht der wichtigsten Schlichtungsstellen finden Sie auch unter:

[www.evz.de/de/schlichtung-und-online-streitbeilegung/beratung-zur-schlichtung/schlichtungsstellen-in-deutschland/](http://www.evz.de/de/schlichtung-und-online-streitbeilegung/beratung-zur-schlichtung/schlichtungsstellen-in-deutschland/)



[www.verbraucher-schlichter.de/was-ist-schlichtung/weitere-schlichtungsstellen](http://www.verbraucher-schlichter.de/was-ist-schlichtung/weitere-schlichtungsstellen)



The screenshot shows the homepage of the 'Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle' (General Consumer Mediation Body). The page features a blue header with a search icon and the text 'Gefördert durch: Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz aufgrund eines Beschlusses des Deutschen Bundestages'. Below the header is a navigation menu with items: 'Start', 'Über uns', 'Unser Verfahren', 'Informationen nach dem VSBG', 'Was ist Schlichtung?', and 'Presse'. The main content area includes a large image of a bridge and a login form. The login form has two sections: 'Nutzer-Login' and 'Unternehmens-Login'. The 'Nutzer-Login' section contains fields for 'Benutzername' and 'Passwort', a 'Passwort vergessen?' link, and an 'Absenden' button. Below the form is a link: 'Noch nicht registrier? Hier klicken.' At the bottom right, there is a blue button with a white envelope icon and the text 'Antrag einreichen'. The footer contains the text: 'Herzlich willkommen bei der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle' and 'Als neutrale Schlichtungsstelle helfen wir Verbrauchern und Unternehmern Streitigkeiten außergerichtlich beizulegen. Unser Angebot stellt sicher, dass es diese Möglichkeit auch'.

„Ob Online-Kauf oder Pauschalreise – das inhaltliche Spektrum der uns erreichenden Schlichtungsanträge ist groß. Wir analysieren den Fall umfassend und berücksichtigen dabei die Interessen beider Parteien. Der Schlichtungsvorschlag setzt den Parteien die objektive Rechtslage auseinander. Er läuft nicht systematisch auf Kompromisse hinaus, sondern beruht auf dem geltenden Recht. Bei allem stehen wir neutral zwischen den Parteien.“ (Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle)

# 6.

---

## WELCHE GRUNDSÄTZE GELTEN FÜR DIE VERBRAUCHER- SCHLICHTUNG?

---

- Verbraucherinnen und Verbraucher können Streitigkeiten aus Verbraucherverträgen vor staatlich anerkannten Schlichtungsstellen klären lassen.
- Die Streitmittler müssen hohe Qualitätsanforderungen erfüllen, insbesondere unabhängig und neutral sein (§§ 6, 7 VSBG).
- Für den Verbraucher ist die Schlichtung im Regelfall kostenlos. Auf die Unternehmen kommen moderate Kostenbeiträge zu.
- Das Verfahren ist unkompliziert und leicht zugänglich; die formalen Anforderungen an die Antragstellung und die Darlegung des Sachverhalts sind gering.
- Geschlichtet wird in einem schnellen Verfahren. Es soll innerhalb von 90 Tagen, seitdem die Schlichtungsstelle die Streitigkeit vollständig kennt, abgeschlossen sein.

- Ein bestimmtes Konfliktbeilegungsverfahren ist nicht vorgesehen, die Schlichtungsstellen können ihr Verfahren in einer Verfahrensordnung frei wählen.
- Gibt es einen Schlichtungsvorschlag, entscheiden die Verbraucherinnen und Verbraucher und die Unternehmen selbst, ob sie die vorgeschlagene Lösung annehmen oder nicht.
- Die Verjährung wird durch das Schlichtungsverfahren gehemmt.



# 7.

---

## WIE LÄUFT EIN SCHLICHTUNGSVERFAHREN AB?

---

Das VSBG schreibt kein bestimmtes Schlichtungsverfahren vor. Die Verbraucherschlichtungsstelle muss aber eine Verfahrensordnung haben, die das Konfliktbeilegungsverfahren bestimmt und die Einzelheiten seiner Durchführung regelt (§ 5 Absatz 1 VSBG). Die Verbraucherschlichtungsstelle darf ihr Verfahren also frei wählen.

Für einzelne mögliche Konfliktbeilegungsverfahren wie Mediation und Schlichtungsvorschlag gibt das Gesetz einige Eckdaten vor (§§ 18, 19 VSBG).

Der Schlichtungsvorschlag ist, sofern es nicht vorher gelingt, eine Einigung der Parteien zu erreichen, in der Praxis das häufigste Konfliktbeilegungsverfahren. Nachdem die Parteien die erforderlichen Unterlagen und Informationen beigebracht haben und ihnen rechtliches Gehör gewährt worden ist, unterbreitet der Streitmittler einen Schlichtungsvorschlag mit Begründung. Dieser beruht auf der sich aus dem Verfahren ergebenden Sachlage und 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.

## 8.

# WER TRÄGT DIE KOSTEN FÜR DIE SCHLICHTUNG?

Gesetzlich ist geregelt, dass die anerkannte private Verbraucherschlichtungsstelle von dem Unternehmen, das an einem Streitbeilegungsverfahren beteiligt ist, ein angemessenes Entgelt verlangen kann (§ 23 Absatz 2 VSBG). Zum anderen zielt die Idee der wirtschaftsgetragenen branchenspezifischen Verbraucherschlichtungsstellen darauf, dass beispielsweise Wirtschaftsverbände eine Schlichtungsstelle für ihre Branche gründen und diese auch finanziell (mit-)tragen. Bei bereits bestehenden Schlichtungsstellen gibt es beispielsweise häufig ein Finanzierungskonzept mit Mischkalkulation aus Mitgliedsbeiträgen der beteiligten Unternehmen und Fallpauschalen je Schlichtung.

Für den Verbraucher ist Schlichtung im Regelfall kostenlos. Lediglich ausnahmsweise kann von ihm eine Missbrauchsgebühr von maximal 30 Euro erhoben werden.



## HILFREICHE LINKS



Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz

[http://www.bmju.de/SharedDocs/Artikel/DE/2015/05272015\\_ADR\\_Richtlinie.html](http://www.bmju.de/SharedDocs/Artikel/DE/2015/05272015_ADR_Richtlinie.html)

Übersicht der wichtigsten Schlichtungsstellen

[www.evz.de/de/schlichtung-und-online-streitbeilegung/beratung-zur-schlichtung/schlichtungsstellen-in-deutschland/](http://www.evz.de/de/schlichtung-und-online-streitbeilegung/beratung-zur-schlichtung/schlichtungsstellen-in-deutschland/)

Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle

[www.verbraucher-schlichter.de](http://www.verbraucher-schlichter.de)

ODR-Plattform der Europäischen Kommission

<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=DE>

Bundesamt für Justiz

[https://www.bundesjustizamt.de/DE/SharedDocs/Publikationen/Verbraucherschutz/Liste\\_Verbraucherschlichtungsstellen.pdf?\\_\\_blob=publicationFile&v=24](https://www.bundesjustizamt.de/DE/SharedDocs/Publikationen/Verbraucherschutz/Liste_Verbraucherschlichtungsstellen.pdf?__blob=publicationFile&v=24)

Text des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes

[www.gesetze-im-internet.de/vsbg/index.html](http://www.gesetze-im-internet.de/vsbg/index.html)

---

# GESETZLICHE VORSCHRIFTEN

---

**Gesetz über die alternative Streitbeilegung in Verbrauchersachen (Verbraucherstreitbeilegungsgesetz – VSBG) vom 19. Februar 2016 (BGBl. I S. 254) – auszugsweise**

## § 1

### ANWENDUNGSBEREICH

(1) Dieses Gesetz gilt für die außergerichtliche Beilegung von Streitigkeiten durch eine nach diesem Gesetz anerkannte private Verbraucherschlichtungsstelle oder durch eine nach diesem Gesetz eingerichtete behördliche Verbraucherschlichtungsstelle unabhängig von dem angewendeten Konfliktbelegungsverfahren. Dieses Gesetz gilt auch für Verbraucherschlichtungsstellen, die auf Grund anderer Rechtsvorschriften anerkannt, beauftragt oder eingerichtet wurden, soweit diese anderen Rechtsvorschriften keine abweichende Regelung treffen; von den §§ 2 und 41 darf nicht abgewichen werden.

(2) Dieses Gesetz ist nicht anwendbar auf Kundenbeschwerdestellen oder auf sonstige Einrichtungen zur Beilegung von Streitigkeiten, die nur von einem einzigen Unternehmer oder von mit ihm verbundenen Unternehmen getragen oder finanziert werden oder die nur im Auftrag eines solchen Unternehmers oder von mit ihm verbundenen Unternehmen tätig werden.

## § 2

### VERBRAUCHERSCHLICHTUNGSSTELLE

(1) Verbraucherschlichtungsstelle ist eine Einrichtung, die

1. Verfahren zur außergerichtlichen Beilegung zivilrechtlicher Streitigkeiten durchführt, an denen Verbraucher oder Unternehmer als Antragsteller oder Antragsgegner beteiligt sind, und
2. nach diesem Gesetz oder auf Grund anderer Rechtsvorschriften als Verbraucherschlichtungsstelle anerkannt, beauftragt oder eingerichtet worden ist.

(2) Eine Einrichtung, die nicht nach diesem Gesetz oder auf Grund anderer Rechtsvorschriften als Verbraucherschlichtungsstelle anerkannt, beauftragt oder eingerichtet ist, darf sich nicht als Verbraucherschlichtungsstelle bezeichnen. Sie darf von ihrem Träger nicht als Verbraucherschlichtungsstelle bezeichnet werden. Das Verbot in den Sätzen 1 und 2 gilt nicht, wenn die Einrichtung in einem anderen Vertragsstaat des Abkommens über den Europäischen Wirtschaftsraum nach der Richtlinie 2013/11/EU des Europäischen Parlaments und des Rates vom 21. Mai 2013 über die alternative Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 und der Richtlinie 2009/22/EG (ABl. L 165 vom 18.6.2013, S. 63) anerkannt und in die von der Europäischen Kommission geführte Liste aller im Europäischen Wirtschaftsraum anerkannten Streitbeilegungsstellen aufgenommen worden ist.

...

## § 4

### ZUSTÄNDIGKEIT VON VERBRAUCHERSCHLICHTUNGSSTELLEN

(1) Die Verbraucherschlichtungsstelle führt auf Antrag eines Verbrauchers Verfahren zur außergerichtlichen Beilegung von Streitigkeiten aus einem Verbrauchervertrag nach § 310 Absatz 3 des Bürgerlichen Gesetzbuchs oder über das Bestehen eines solchen Vertragsverhältnisses durch; arbeitsvertragliche Streitigkeiten sind ausgenommen.

(2) Die Verbraucherschlichtungsstelle kann ihre Zuständigkeit auf bestimmte Wirtschaftsbereiche, Vertragstypen oder Unternehmer beschränken. Hat die Verbraucherschlichtungsstelle keine einschränkende Zuständigkeitsregelung getroffen, führt sie die Bezeichnung „Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle“ und ist für Anträge nach Absatz 1 zuständig, mit Ausnahme von

1. Streitigkeiten aus Verträgen über
  - a) nichtwirtschaftliche Dienstleistungen von allgemeinem Interesse,
  - b) Gesundheitsdienstleistungen,
  - c) Weiter- und Hochschulbildung durch staatliche Einrichtungen,
2. Streitigkeiten, für deren Beilegung Verbraucherschlichtungsstellen nach anderen Rechtsvorschriften anerkannt, beauftragt oder eingerichtet werden.

Die Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle kann ihre Zuständigkeit auf in einem Land niedergelassene Unternehmer beschränken; in diesem Fall führt sie die Bezeichnung „Allgemeine Verbraucher-

schlichtungsstelle“ mit einem Zusatz, der das Land angibt, für das sie zuständig ist. Eine solche Zuständigkeitsbeschränkung kann sich auch auf mehrere Länder beziehen und muss dann dementsprechend angegeben werden.

(3) Die Verbraucherschlichtungsstelle kann ihre Tätigkeit auf die Beilegung sonstiger zivilrechtlicher Streitigkeiten, an denen Verbraucher oder Unternehmer als Antragsteller oder Antragsgegner beteiligt sind, erstrecken; arbeitsvertragliche Streitigkeiten sind ausgenommen.

(4) Die Verbraucherschlichtungsstelle kann ihre Zuständigkeit ausschließen für Verbraucher, die ihren Wohnsitz oder gewöhnlichen Aufenthalt nicht in einem Mitgliedstaat der Europäischen Union oder in einem anderen Vertragsstaat des Abkommens über den Europäischen Wirtschaftsraum haben, oder für Unternehmer, die nicht im Inland niedergelassen sind.

## § 5

### VERFAHRENSORDNUNG

(1) Die Verbraucherschlichtungsstelle muss eine Verfahrensordnung haben. Die Verfahrensordnung bestimmt das Konfliktbeilegungsverfahren und regelt die Einzelheiten seiner Durchführung.

(2) Die Verbraucherschlichtungsstelle darf keine Konfliktbeilegungsverfahren durchführen, die dem Verbraucher eine verbindliche Lösung auferlegen oder die das Recht des Verbrauchers ausschließen, die Gerichte anzurufen.

## § 6

### STREITMITTLER

(1) Die Verbraucherschlichtungsstelle ist mit mindestens einer Person zu besetzen, die mit der außergerichtlichen Streitbeilegung betraut und für die unparteiische und faire Verfahrensführung verantwortlich ist (Streitmittler). Ist nur ein Streitmittler bestellt, muss er einen Vertreter haben; auf den Vertreter des Streitmittlers sind Satz 1, die Absätze 2 und 3 sowie die §§ 7 bis 9 entsprechend anzuwenden.

(2) Der Streitmittler muss über die Rechtskenntnisse, insbesondere im Verbraucherrecht, das Fachwissen und die Fähigkeiten verfügen, die für die Beilegung von Streitigkeiten in der Zuständigkeit der Verbraucherschlichtungsstelle erforderlich sind. Der Streitmittler muss die Befähigung zum Richteramt besitzen oder zertifizierter Mediator sein.

(3) Der Streitmittler darf in den letzten drei Jahren vor seiner Bestellung nicht tätig gewesen sein

1. für einen Unternehmer, der sich zur Teilnahme an Streitbeilegungsverfahren der Verbraucherschlichtungsstelle verpflichtet hat oder auf Grund von Rechtsvorschriften zur Teilnahme verpflichtet ist,
2. für ein mit einem Unternehmer nach Nummer 1 verbundenes Unternehmen,
3. für einen Verband, dem ein Unternehmer nach Nummer 1 angehört und der Unternehmerinteressen in dem Wirtschaftsbereich wahrnimmt, für den die Verbraucherschlichtungsstelle zuständig ist,

4. für einen Verband, der Verbraucherinteressen in dem Wirtschaftsbereich wahrnimmt, für den die Verbraucherschlichtungsstelle zuständig ist.

Die Tätigkeit als Streitmittler für einen Verband nach Satz 1 Nummer 3 oder 4 steht einer erneuten Bestellung als Streitmittler nicht entgegen.

## § 7

### UNABHÄNGIGKEIT UND UNPARTEILICHKEIT DES STREITMITTLERS

(1) Der Streitmittler ist unabhängig und an Weisungen nicht gebunden. Er muss Gewähr für eine unparteiische Streitbeilegung bieten.

(2) Der Streitmittler darf nicht nur von einem Unternehmer oder von nur mit einem Unternehmer verbundenen Unternehmen vergütet oder beschäftigt werden. Die Vergütung des Streitmittlers darf nicht mit dem Ergebnis von Streitbeilegungsverfahren in Zusammenhang stehen.

(3) Der Streitmittler ist verpflichtet, Umstände, die seine Unabhängigkeit oder Unparteilichkeit beeinträchtigen können, dem Träger der Verbraucherschlichtungsstelle unverzüglich offenzulegen.

(4) Der Streitmittler hat den Parteien alle Umstände offenzulegen, die seine Unabhängigkeit oder Unparteilichkeit beeinträchtigen können. Der Streitmittler darf bei Vorliegen solcher Umstände nur dann tätig werden, wenn die Parteien seiner Tätigkeit als Streitmittler ausdrücklich zustimmen.

(5) Ist die Aufgabe des Streitmittlers einem Gremium übertragen worden, dem sowohl Vertreter von Verbraucherinteressen als auch von Unternehmerinteressen angehören, so müssen beide Seiten in gleicher Anzahl vertreten sein. § 6 Absatz 3 ist auf Mitglieder des Gremiums, die Unternehmerinteressen oder Verbraucherinteressen vertreten, nicht anzuwenden.

...

## § 18 MEDIATION

Führt der Streitmittler nach der Verfahrensordnung der Verbraucherschlichtungsstelle eine Mediation durch, so sind die Vorschriften des Mediationsgesetzes mit Ausnahme des § 2 Absatz 1 des Mediationsgesetzes ergänzend anzuwenden.

## § 19 SCHLICHTUNGSVORSCHLAG

(1) Hat der Streitmittler nach der Verfahrensordnung den Parteien einen Vorschlag zur Beilegung der Streitigkeit (Schlichtungsvorschlag) zu unterbreiten, so beruht dieser auf der sich aus dem Streitbeilegungsverfahren ergebenden Sachlage. Der Schlichtungsvorschlag soll am geltenden Recht ausgerichtet sein und soll insbesondere die zwingenden Verbraucherschutzgesetze beachten. Der Schlichtungsvorschlag ist mit einer Begründung zu versehen, aus der sich der zugrunde gelegte Sachverhalt und die rechtliche Bewertung des Streitmittlers ergeben.

(2) Die Verbraucherschlichtungsstelle übermittelt den Parteien den Schlichtungsvorschlag in Textform.

(3) Die Verbraucherschlichtungsstelle unterrichtet die Parteien mit der Übermittlung des Schlichtungsvorschlags über die rechtlichen Folgen einer Annahme des Vorschlags und darüber, dass der Vorschlag von dem Ergebnis eines gerichtlichen Verfahrens abweichen kann. Sie weist auf die Möglichkeit hin, den Vorschlag nicht anzunehmen und die Gerichte anzurufen. Die Verbraucherschlichtungsstelle setzt den Parteien eine angemessene Frist zur Annahme des Vorschlags.

(4) Von einer Unterrichtung des Unternehmers nach Absatz 3 ist abzusehen, wenn sich dieser dem Schlichtungsvorschlag bereits vorab unterworfen hat.

...

## § 23 ENTGELT

(1) Ist ein Unternehmer an dem Streitbeilegungsverfahren beteiligt, so kann von dem Verbraucher 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. In sonstigen Fällen kann die Verbraucherschlichtungsstelle vom Verbraucher ein angemessenes Entgelt verlangen, wenn

1. sie diesen unverzüglich nachdem ihr bekannt wurde, dass an dem Verfahren kein Unternehmer beteiligt ist, auf diese Kosten hingewiesen hat, und
2. der Verbraucher an dem Verfahren weiterhin teilnehmen wollte.

(2) Die Verbraucherschlichtungsstelle kann vom Unternehmer, der zur Teilnahme an dem Streitbelegungsverfahren bereit ist oder verpflichtet ist, ein angemessenes Entgelt verlangen.

...

## § 36<sup>3</sup>

### ALLGEMEINE INFORMATIONSPFLICHT

(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 Streitbelegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen, und
2. auf die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle hinzuweisen, wenn sich der Unternehmer zur Teilnahme an einem Streitbelegungsverfahren 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 Streitbelegungsverfahren vor dieser Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen, enthalten.

---

<sup>3</sup> Tritt am 01.02.2017 in Kraft.

(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.

## § 37<sup>3</sup>

### INFORMATIONEN NACH ENTSTEHEN DER STREITIGKEIT

(1) Der Unternehmer hat den Verbraucher auf eine für ihn zuständige Verbraucherschlichtungsstelle unter Angabe von deren Anschrift und Webseite hinzuweisen, wenn die Streitigkeit über einen Verbrauchervertrag durch den Unternehmer und den Verbraucher nicht beigelegt werden konnte. Der Unternehmer gibt zugleich an, ob er zur Teilnahme an einem Streitbeilegungsverfahren bei dieser Verbraucherschlichtungsstelle bereit ist oder verpflichtet ist. Ist der Unternehmer zur Teilnahme am Streitbeilegungsverfahren einer oder mehrerer Verbraucherschlichtungsstellen bereit oder verpflichtet, so hat er diese Stelle oder diese Stellen anzugeben.

(2) Der Hinweis muss in Textform gegeben werden.

**Artikel 14 der Verordnung (EU) Nr. 524/2013 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 21. Mai 2013 über die Online-Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 und der Richtlinie 2009/22/EG (Verordnung über Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten – ABL. L 165 vom 18.06.2013 S.1)**

## **Artikel 14**

### **INFORMATION DER VERBRAUCHER**

(1) In der Union niedergelassene Unternehmer, die Online-Kaufverträge oder Online-Dienstleistungsverträge eingehen, und in der Union niedergelassene Online-Marktplätze stellen auf ihren Websites einen Link zur OS-Plattform ein. Dieser Link muss für Verbraucher leicht zugänglich sein. In der Union niedergelassene Unternehmer, die Online-Kaufverträge oder Online-Dienstleistungsverträge eingehen, geben zudem ihre E-Mail-Adressen an.

(2) In der Union niedergelassene Unternehmer, die Online-Kaufverträge oder Online-Dienstleistungsverträge eingehen und sich verpflichtet haben oder verpflichtet sind, eine oder mehrere AS-Stellen für die Beilegung von Streitigkeiten mit Verbrauchern zu nutzen, informieren die Verbraucher über die Existenz der OS-Plattform und die Möglichkeit, diese für die Beilegung ihrer Streitigkeiten zu nutzen. Sie stellen auf ihren Websites sowie, falls das Angebot über E-Mail erfolgt, in dieser E-Mail einen Link zu der OS-Plattform ein. Diese Informationen sind gegebenenfalls auch in die allgemeinen Geschäftsbedingungen für Online-Kaufverträge oder Online-Dienstleistungsverträge aufzunehmen.

(3) Absätze 1 und 2 dieses Artikels gelten unbeschadet des Artikels 13 der Richtlinie 2013/11/EU und der in anderen Rechtsakten der Union enthaltenen Bestimmungen über die Information der Verbraucher über außergerichtliche Rechtsbehelfsverfahren, die zusätzlich zu diesem Artikel gelten.

(4) Die in Artikel 20 Absatz 5 der Richtlinie 2013/11/EU genannte Liste der AS-Stellen und ihre aktualisierten Fassungen werden auf der OS-Plattform veröffentlicht.

(5) Die Mitgliedstaaten sorgen dafür, dass AS-Stellen, die Zentren des Europäischen Netzes der Verbraucherzentren, die zuständigen Behörden im Sinne des Artikels 18 Absatz 1 der Richtlinie 2013/11/EU und gegebenenfalls die gemäß Artikel 14 Absatz 2 der Richtlinie 2013/11/EU bezeichneten Einrichtungen auf ihren Websites einen Link zu der OS-Plattform einstellen.

(6) Die Mitgliedstaaten empfehlen den einschlägigen Verbraucher- und Wirtschaftsverbänden, auf ihren Websites einen Link zu der OS-Plattform einzustellen.

(7) Unternehmer, die verpflichtet sind, Informationen gemäß den Absätzen 1 und 2 und den in Absatz 3 genannten Bestimmungen zu veröffentlichen, veröffentlichen diese Informationen möglichst gebündelt.

---

# IMPRESSUM

---

## Herausgeber:

Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz  
Referat Öffentlichkeitsarbeit; Digitale Kommunikation  
11015 Berlin  
[www.bmjv.de](http://www.bmjv.de)

## Gestaltung der Broschüre:

Atelier Hauer + Dörfler, Berlin

## Druck:

Druck- und Verlagshaus Zarbock GmbH & Co. KG  
Sontraer Straße 6, 60386 Frankfurt am Main

## Publikationsbestellung:

Internet: [www.bmjv.de](http://www.bmjv.de)  
Per Post: Publikationsversand der Bundesregierung,  
Postfach 48 10 09, 18132 Rostock  
Telefon: (030) 18 272 272 1  
Fax: (030) 18 10 272 272 1

## Bildnachweise:

Titelbild: ibreakstock © Shutterstock; Seite 4: Werner Schuering;  
Seite 6: Hans Slegers © Thinkstock iStock; Seite 19: Gajus © Fotolia;  
Seite 22: ASDF\_MEDIA © Shutterstock

## Stand:

November 2016



#### Hinweis:

Diese Druckschrift wird vom Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz im Rahmen seiner Öffentlichkeitsarbeit herausgegeben. Sie ist kostenlos erhältlich und nicht zum Verkauf bestimmt. Sie darf weder von Parteien noch von Wahlwerbern oder Wahlhelfern während eines Wahlkampfes zum Zwecke der Wahlwerbung verwendet werden. Dies gilt für Bundestags-, Landtags- und Kommunalwahlen sowie für Wahlen zum Europäischen Parlament. Missbräuchlich ist insbesondere die Verteilung auf Wahlveranstaltungen, an Informationsständen der Parteien sowie das Einlegen, Aufdrucken oder Aufkleben parteipolitischer Informationen oder Werbemittel. Untersagt ist gleichfalls die Weitergabe an Dritte zum Zwecke der Wahlwerbung. Unabhängig davon, wann, auf welchem Weg und in welcher Anzahl diese Schrift dem Empfänger zugegangen ist, darf sie auch ohne zeitlichen Bezug zu einer bevorstehenden Wahl nicht in einer Weise verwendet werden, die als Parteinahme der Bundesregierung zugunsten einzelner politischer Gruppen verstanden werden könnte.

