

VSBG – Bedeutung für die Praxis

Für Verbraucher

Sie können künftig auf ein europaweit flächendeckendes, staatlich kontrolliertes Schlichtungsangebot zugreifen. Dieses löst für sie weder Verfahrenskosten noch eine rechtliche Bindung aus; der Weg zu Gericht bleibt offen. Die zuständigen Stellen werden durch Verzeichnisse des Bundesamts für Justiz und der EU-Kommission publik gemacht; ab 1.2.2017 bestehen auch entsprechende Informationspflichten der Unternehmer. Diese müssen von da ab auch von sich aus erklären, ob sie bereit sind, an einem Verfahren der Verbraucherstreitbeilegung teilzunehmen. Bis dahin müssen Verbraucher diese Bereitschaft erfragen. In jedem Fall ist vor der Anrufung der Schlichtungsstelle der Anspruch des Verbrauchers unmittelbar gegenüber dem Unternehmer geltend zu machen.

Für Unternehmer

Spätestens bis 1.2.2017 müssen Unternehmer sich darüber klar werden, wie sie mit Verbraucherbeschwerden umgehen wollen. Von da an müssen sie bei jedem nicht beigelegten Konflikt hierzu von sich aus Auskunft geben. Unternehmen mit mehr als 10 Beschäftigten müssen auch auf ihrer Webseite und in ihren Geschäftsbedingungen erklären, inwieweit sie zur Teilnahme an Verbraucherschlichtungsverfahren bereit sind (ggf. also ihre fehlende Bereitschaft hierzu). Unternehmer, die (z.B. durch eine Verbandssatzung) zur Teilnahme verpflichtet sind, müssen dies in ihren allgemeinen Verlautbarungen sowie im konkreten Konfliktfall mitteilen. Ansonsten besteht jedoch keine Pflicht zur Teilnahme; der Unternehmer kann auch auf den Rechtsweg oder ein anderes Verfahren der außergerichtlichen Streitbeilegung, auch vor einer verbands- oder unternehmensgetragenen Beschwerdestelle, verweisen. Verbraucherschlichtungsstellen nach dem VSBG können von ihm – unabhängig vom Verfahrensausgang – ein angemessenes Entgelt verlangen.

Für Anbieter außergerichtlicher Streitbeilegung

Als Verbraucherschlichtungsstelle i.S.d. VSBG können nur behördliche oder staatlich anerkannte Einrichtungen fungieren. Letztere müssen von einem eingetragenen Verein getragen werden. Als Streitmittler in einer solchen Einrichtung können derzeit nur Volljuristen tätig sein (s. hierzu die Stellungnahme zu § 6 VSBG).

Das Verfahren vor den Verbraucherschlichtungsstellen besitzt aber keine Exklusivität. Konfliktvermittler, Schlichter, Gutachter, Mediatoren usw. können ohne Bindung an das VSBG weiterhin auch in Verbraucherkonflikten tätig sein.

Die Übersicht muss sich auf eine Grundinformation beschränken und kann eine rechtliche Beratung oder eingehendere Befassung mit dem Gesetz nicht ersetzen.
