

Verbraucherstreitbeilegungsgesetz – VSBG **Informationspflichten auf Webseiten und AGB sowie bei Streitigkeiten**



Informationspflichten für Kammermitglieder aus dem "Gesetz über die alternative Streitbeilegung in Verbrauchersachen" (Verbraucherstreitbeilegungsgesetz - VSBG)

Seit dem 1. Februar 2017 haben selbständig tätige Kammermitglieder unter bestimmten Voraussetzungen neue Informationspflichten gegenüber Bauherren, die Verbraucher sind. Diese ergeben sich aus dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG) vom 19. Februar 2016.

10 Fragen – 10 Antworten

1. Worum geht es?
2. Was bedeutet das?
3. Wer oder was ist eine „anerkannte Verbraucherschlichtungsstelle“?
4. Warum ist der Schlichtungsausschuss der AKBW keine „anerkannte Verbraucherschlichtungsstelle“?
5. Ist es für AKBW-Mitglieder nachteilig, wenn die AKBW keine „anerkannte Verbraucherschlichtungsstelle“ stellt?
6. Gibt es unterschiedliche Informationspflichten?
7. Welche neuen Informationspflichten haben alle Büros?
8. Welche Informationspflichten bestehen für Büros mit mehr als zehn Mitarbeitern?
9. Ist es nicht widersprüchlich, auf die anerkannte Verbraucherschlichtungsstelle hinzuweisen, wenn man gar nicht daran teilnimmt?
10. Was passiert, wenn ich gegen die Informationspflichten verstoße?

Seit dem 1. Februar 2017 haben selbständig tätige Kammermitglieder unter bestimmten Voraussetzungen neue Informationspflichten gegenüber Bauherren, die Verbraucher sind.¹⁾ Diese ergeben sich aus dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG) vom 19. Februar 2016.

1. Worum geht es?

Wer eine Webseite hat oder Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) verwendet, muss unter bestimmten Bedingungen, die nachfolgend erklärt werden, seine Kunden darüber informieren, dass es anerkannte Verbraucherschlichtungsstellen gibt. Eine solche Informationspflicht besteht aber auch dann, wenn ein Kammermitglied eine Streitigkeit mit einem Kunden hat und der Streit nicht beigelegt werden kann.

Eine Verbraucherschlichtungsstelle nach diesem Gesetz muss über eine spezielle staatliche Anerkennung verfügen. Die AKBW hat einen Schlichtungsausschuss, der aber nicht eine anerkannte Verbraucherschlichtungsstelle ist.

2. Was bedeutet das?

Selbständig tätige Kammermitglieder müssen darüber aufklären, dass es anerkannte Verbraucherschlichtungsstellen gibt. (Zu denen aber nicht der Schlichtungsausschuss der AKBW zählt.) Sie müssen außerdem mitteilen, ob sie in einem Streitfall mit einem Kunden an einem Verfahren mit einer anerkannten Verbraucherschlichtungsstelle teilnehmen oder nicht.

=> Es besteht für Architektinnen und Architekten keine Pflicht, **dass** man an einem solchen Verfahren mit einer anerkannten Streitschlichtungsstelle teilnimmt. Es gibt aber eine Pflicht zur Mitteilung, **ob** man daran teilnimmt. Wenn man an einem solchen Verfahren teilnimmt, ist man **dann** auch verpflichtet die anerkannte Schlichtungsstelle zu benennen.

3. Wer oder was ist eine „anerkannte Verbraucherschlichtungsstelle“?

Eine Verbraucherschlichtungsstelle ist eine Einrichtung, die Verfahren zur außergerichtlichen Beilegung von Rechtsstreitigkeiten durchführt. Nicht jede Schlichtungsstelle ist automatisch eine „anerkannte“ Verbraucherschlichtungsstelle! Hierfür muss ein Antrag gestellt werden.

Eine Liste finden Sie hier:

https://www.bundesjustizamt.de/DE/Themen/Buergerdienste/Verbraucherschutz/Verbraucherstreitbeilegung/Verbraucherschlichtungsstellen/Uebersicht_node.html

4. Warum ist der Schlichtungsausschuss der AKBW keine „anerkannte Verbraucherschlichtungsstelle“?

Die AKBW hat keinen Antrag auf Anerkennung gestellt. Hintergrund dafür ist, dass sich der Streitschlichtungsausschuss der AKBW bewährt hat sowie einen sehr guten Ruf und eine überwältigende Akzeptanz genießt.

Der Schlichtungsausschuss der AKBW ist besetzt durch einen in Bausachen besonders erfahrenen (ehemaligen) Richter sowie zwei erfahrenen, gleichberechtigten Beisitzern, die Mitglied der AKBW sein müssen. Eine solche Besetzung wäre bei einer anerkannten Streitschlichtungsstelle nicht zulässig. Da die AKBW es aber gerade für notwendig hält, dass bei Architektenstreitigkeiten kompetente Architektinnen und Architekten an einer Schlichtung mitwirken, hat man sich bislang gegen eine Anerkennung entschieden.

Der Schlichtungsausschuss der Architektenkammer Baden-Württemberg ist zwar keine Verbraucherschlichtungsstelle im Sinne des VSBG, aber vom Präsidenten des Landgerichts Stuttgart als Gütestelle im Sinne des § 794 Abs. 1 Ziff. 1 ZPO anerkannt. Mitglieder der AKBW können daher ihre Schlichtungsbereitschaft auf ein Verfahren vor dem Schlichtungsausschuss der Kammer beziehen.

¹⁾ Verbraucher ist jede natürliche Person, die ein Rechtsgeschäft zu Zwecken abschließt, die überwiegend weder ihrer gewerblichen noch ihrer selbständigen beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden können.



Zur Schlichtungsstelle der AKBW erhalten Sie hier mehr Informationen:
<http://www.akbw.de/wir-ueber-uns/gremien/ausschuesse/schlichtung.html>

5. Ist es für AKBW-Mitglieder nachteilig, wenn die AKBW keine „anerkannte Verbraucherschlichtungsstelle“ stellt?

Nein! Denn Mitglieder der AKBW müssen lediglich darauf hinweisen, dass es solche Stellen gibt; sie müssen aber nicht diese Stellen für sich akzeptieren.

6. Gibt es unterschiedliche Informationspflichten?

Ja! Es ist zu unterscheiden zwischen Pflichten, die **alle Büros** treffen und solchen, die nur für **Büros mit mehr als zehn Mitarbeitern** gelten.

7. Welche neuen Informationspflichten haben **alle Büros**?

Wenn eine Architektin oder ein Architekt eine **konkrete Streitigkeit** mit einem Verbraucher nicht beilegen konnte, muss dieser in Textform auf eine für ihn zuständige Verbraucherschlichtungsstelle hingewiesen werden. Hier kommt es also nicht auf Webseiten oder AGB an. Ausschlaggebend für diese Informationspflicht ist allein eine Streitigkeit zwischen Planer und Kunden, die nicht beigelegt werden kann (Beispiel: Der Verbraucher hält die Rechnung des Architekten für zu hoch).

- Diese Informationspflicht besteht dann, wenn andere Versuche zu einer gütlichen Streitbeilegung **endgültig gescheitert** sind. Solange also noch Verhandlungen in Gange sind, muss nach Auffassung der AKBW die Information noch nicht erteilt werden.
- Für die Informationspflicht besteht Formzwang; sie muss **in Textform** erbracht werden (schriftlich, per Telefax oder E-Mail), ein mündlicher Hinweis reicht nicht aus!

Es bestehen **dann** folgende Hinweispflichten:

- Hinweis auf eine zuständige Verbraucherschlichtungsstelle unter Angabe von deren Anschrift und Webseite
- Angabe, ob die Bereitschaft besteht, an der Streitbeilegung bei dieser Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen (und wenn ja, Hinweis auf Anschrift und Webseite) oder ob dies abgelehnt wird

Dies könnte ggf. so aussehen bei einer **Ablehnung**:

Die bei Streitigkeiten für „ABC Architekturbüro“ zuständige Verbraucherschlichtungsstelle wäre die Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle des Zentrums für Schlichtung e. V., Straßburger Straße 8, 77694 Kehl am Rhein, Telefon 07851-7957940, Fax 07851-7957941, E-Mail: mail@verbraucher-schlichter.de; Webseite: www.verbraucher-schlichter.de.

„ABC Architekturbüro“ ist nicht bereit und nicht verpflichtet an Verbraucherschlichtungsverfahren vor der zuvor genannten Verbraucherschlichtungsstelle nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz teilzunehmen.

Streitigkeiten können – vorbehaltlich der ggf. notwendigen Zustimmung unseres Haftpflichtversicherers – vor dem Schlichtungsausschuss der Architektenkammer Baden-Württemberg (Architektenkammer Baden-Württemberg, Danneckerstraße 54, 70182 Stuttgart, Telefon: 0711-2196-0, Telefax: 0711-2196-101, E-Mail: info@akbw.de, Internet: www.akbw.de) verhandelt werden. *)

Dies stellt nur eine unverbindliche Orientierungshilfe dar. Insbesondere die hier genannte anerkannte Verbraucherschlichtungsstelle ist ein unverbindliches Beispiel.



HINWEIS:

Die Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle des Zentrums für Schlichtung e. V. ist in ihrer Zuständigkeit bezüglich des Streitwerts begrenzt. Der Streitwert des Antrags darf nicht unter 10,00 EUR und nicht über 50.000,00 EUR liegen.

<https://www.verbraucher-schlichter.de/schlichtungsverfahren/haeufig-gestellte-fragen3#Frage%206>

Das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz fördert bis zum 31. Dezember 2019 die Arbeit dieser Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle. Es ist daher zum Stichtag zu überprüfen, ob es sich weiterhin um die Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle handelt.

Selbstverständlich können Sie die Streitschlichtung über eine solche Stelle auch **annehmen**; dann wäre entsprechend positiv zu formulieren:

„ABC Architekturbüro“ erklärt sich bei Streitigkeiten mit Verbrauchern bereit, an Verbraucherschlichtungsverfahren nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz teilzunehmen.

Die für „ABC Architekturbüro“ zuständige Verbraucherschlichtungsstelle ist die Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle des Zentrums für Schlichtung e. V., Straßburger Straße 8, 77694 Kehl am Rhein, Telefon 07851-7957940, Fax 07851-7957941, E-Mail: mail@verbraucher-schlichter.de; Webseite: www.verbraucher-schlichter.de. *)



8. Welche Informationspflichten bestehen für Büros mit mehr als zehn Mitarbeitern?

Wer eine Webseite hat oder Allgemeine Geschäftsbedingungen verwendet, hat weitere neue Informationspflichten. Diese Informationspflichten gelten jedoch nicht für Büros, die am 31. Dezember des vorangegangenen Jahres nur zehn oder weniger Personen beschäftigt haben (Beispiel: Für 2017 ist das Referenzdatum der 31.12.2016).

Wer also am 31.12. des vorangegangenen Jahres mehr als zehn Personen beschäftigt hat, muss auf seiner Webseite (sofern er eine unterhält) **und/oder** zusammen mit seinen Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB; sofern er welche verwendet) angeben, ob er dazu bereit ist, an Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen (und wenn ja, an welcher) oder ob er dies ablehnt.

Dies könnte ggf. so aussehen bei einer **Ablehnung**:

„ABC Architekturbüro“ ist nicht bereit und nicht verpflichtet, an Verbraucherschlichtungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz teilzunehmen.

Streitigkeiten können – vorbehaltlich der ggf. notwendigen Zustimmung unseres Haftpflichtversicherers – vor dem Schlichtungsausschuss der Architektenkammer Baden-Württemberg (Architektenkammer Baden-Württemberg, Danneckerstraße 54, 70182 Stuttgart, Telefon: 0711-2196-0, Telefax: 0711-2196-101, E-Mail: info@akbw.de, Internet: www.akbw.de) verhandelt werden.

Dies stellt nur eine unverbindliche Orientierungshilfe dar. Selbstverständlich können Sie die Streitschlichtung über eine solche Stelle auch **annehmen**; dann wäre entsprechend positiv zu formulieren:

„ABC Architekturbüro“ erklärt sich bei Streitigkeiten mit Verbrauchern bereit, an Verbraucherschlichtungsverfahren nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz teilzunehmen.

Die für „ABC Architekturbüro“ zuständige Verbraucherschlichtungsstelle ist die Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle des Zentrums für Schlichtung e. V., Straßburger Straße 8, 77694 Kehl am Rhein, Telefon 07851-7957940, Fax 07851-7957941, E-Mail: mail@verbraucher-schlichter.de; Webseite: www.verbraucher-schlichter.de. *)

Auch hier ist die Nennung der Verbraucherschlichtungsstelle nur ein unverbindliches Beispiel. Wer sich also bereits grundsätzlich zur Teilnahme an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle verpflichtet hat, muss Verbraucher auf seiner Webseite und/oder zusammen mit seinen AGB auf die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle hinweisen. **Für Unternehmen, die sich zu einem solchen Streitbeilegungsverfahren nach dem VSBG verpflichten, gilt die 10-Personen-Ausnahme nicht.**

Die Angaben müssen auf der Webseite (z.B. im Impressum) und/oder AGB leicht zugänglich, klar und verständlich sein.

9. Ist es nicht widersprüchlich, auf die anerkannte Verbraucherschlichtungsstelle hinzuweisen, wenn man gar nicht daran teilnimmt?

Die Pflicht zur Information besteht, auch wenn sie im konkreten Fall wertlos für den Verbraucher ist.

10. Was passiert, wenn ich gegen die Informationspflichten verstoße?

Über die Rechtsfolgen bei Vernachlässigung dieser Informationspflichten informiert Sie die AKBW.

Die maßgeblichen Rechtsvorschriften finden Sie insbesondere in den §§ 36, 37 VSBG:
<https://www.gesetze-im-internet.de/vsbg/>

Ausführliche weiterführende Informationen erhalten Sie hier:

https://www.bundesjustizamt.de/DE/Themen/Buergerdienste/Verbraucherschutz/Verbraucherstreitbeilegung/Uebersicht_node.html



*) Für die aufgeführten Beispiele können wir keine Gewähr übernehmen.