



Rundschreiben vom 3. März 2017

## Neue Informationspflichten seit 1. Februar 2017

Unternehmer, die ihre Waren oder Dienstleistungen im Internet anbieten, haben seit 1. Februar 2017 neue Pflichten: Sie müssen darüber informieren, ob sie an einer Verbraucherschlichtung teilnehmen oder nicht.

Jede Firma, die eine Website hat bzw. in Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) dargelegt, unter welchen Bedingungen Geschäfte mit Privatkunden ablaufen, muss darüber informieren, ob sie an einer sogenannten **Verbraucherschlichtung** teilnimmt oder nicht. Grundsätzlich gelten die Pflichten für **alle Firmen, die Waren oder Dienstleistungen im Internet anbieten** und einen Vertrag mit einem Verbraucher eingehen – egal, ob Kaufvertrag, Mietvertrag oder das Erfüllen einer Dienstleistung. Unternehmen müssen über die Teilnahme oder Nicht-Teilnahme an einer Verbraucherschlichtung gemäß VSBG (Gesetz über die alternative Streitbeilegung in Verbrauchersachen) auf ihrer Website oder in den AGB informieren. Ausgenommen von der Informationspflicht sind Unternehmer, die zum Stichtag 31. Dezember 2016 weniger als zehn Beschäftigte hatten.

Laut Bundesjustizministerium muss der **Hinweis stets sowohl in den AGB als auch auf der Website** gegeben werden. Er muss leicht zugänglich, klar und verständlich sein. Leicht zugänglich wäre etwa im Impressum der Webseite.

Wenn derartige Neuerungen in Kraft treten, kam es in der Vergangenheit immer wieder dazu, dass bestimmte Anwälte gezielt das Internet nach Unternehmen abgesucht haben, die den Pflichten noch nicht nachgekommen sind und diese angemahnt haben.

Bereits seit Anfang vergangenen Jahres müssen Unternehmen auf ihrer Webseite einen [Link zur Internetplattform zur Online-Streitbeilegung der Europäischen Kommission](#) setzen.

Die Formulierung im Impressum und in den AGBen kann beispielsweise wie folgt lauten:

### **Verbraucherinformation gemäß Verordnung (EU) Nr. 524/2013:**

*Im Rahmen der Verordnung über Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten steht Ihnen unter <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> eine Online-Streitbeilegungsplattform der EU-Kommission zur Verfügung.*

### **Hinweis gemäß § 36 Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG)**

*„Wir sind zur Teilnahme an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle weder bereit noch dazu verpflichtet.“*