

# VERBRAUCHER- STREITBEILEGUNG



## **Informationspflichten Merkblatt für Kfz-Betriebe**



**DEUTSCHES KRAFTFAHRZEUGGEWERBE**  
Zentralverband (ZDK)

## IMPRESSUM

### **Herausgeber:**

Deutsches Kraftfahrzeuggewerbe e. V.  
Zentralverband (ZDK)  
Franz-Lohe-Straße 21  
53129 Bonn

Telefon: 0228 9127-0  
Telefax: 0228 9127-156  
Internet: [www.kfzgewerbe.de](http://www.kfzgewerbe.de)

### **Verantwortlich:**

Abteilung Recht, Steuern, Tarife  
Rechtsanwalt Ulrich Dilchert  
E-Mail: [dilchert@kfzgewerbe.de](mailto:dilchert@kfzgewerbe.de)

### **Verfasser:**

Abteilung Recht, Steuern, Tarife  
Rechtsanwalt Patrick Kaiser, LL.M. (Syndikusrechtsanwalt)  
E-Mail: [kaiser@kfzgewerbe.de](mailto:kaiser@kfzgewerbe.de)

### **Bildmaterial:**

© Syda Productions-fo

### **Haftungsausschluss:**

Die in dieser Broschüre enthaltenen Informationen erheben keinen Anspruch auf Vollständigkeit. Obwohl sie nach bestem Wissen und Gewissen erstellt worden ist, kann keine Haftung für die inhaltliche Richtigkeit der darin enthaltenen Informationen übernommen werden.

### **Copyright und Rechtsvorbehalt:**

Alle Rechte vorbehalten. Kein Teil des Werkes darf in irgendeiner Form (Druck, Fotokopie, Mikrofilm oder einem anderen Verfahren) ohne schriftliche Genehmigung des Herausgebers reproduziert oder unter Verwendung elektronischer Systeme verarbeitet, vervielfältigt oder verbreitet werden.

**Erscheinungsdatum:** Januar 2017

# INHALT

<b>A. Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG)</b> .....	4
I. Allgemeine Informationspflicht gemäß § 36 VSBG .....	4
1. Verbrauchervertrag.....	4
2. AGB und/oder Webseite .....	5
3. Ausnahme: ≤ 10 Beschäftigte .....	6
4. Gebot der Freiwilligkeit .....	6
5. Formerfordernisse .....	6
6. Musterformulierung zur Erfüllung der Informationspflicht gemäß § 36 VSBG.....	7
a) im Falle der <b>Nichtteilnahme</b> an Verfahren einer Verbraucherschlichtungsstelle .....	7
aa) zusammen mit den AGB .....	7
bb) auf der Webseite .....	7
b) im Falle der <b>freiwilligen Teilnahme</b> an Verfahren einer Verbraucherschlichtungsstelle .....	7
aa) zuständige Verbraucherschlichtungsstelle.....	8
bb) Formulierung zur Teilnahmebereitschaft .....	8
7. Folgen bei Nichteinhaltung der Informationspflichten gemäß § 36 VSBG .....	9
II. Informationspflicht nach Entstehen der Streitigkeit gemäß § 37 VSBG.....	10
1. Wer ist zur Information verpflichtet? .....	10
2. Wann ist zu informieren? .....	10
3. In welcher Form ist zu informieren.....	10
4. Musterformulierungen zur Erfüllung der Informationspflicht gemäß § 37 VSBG.....	11
a) im Falle der <b>Nichtteilnahme</b> an Verfahren einer Verbraucherschlichtungsstelle .....	11
b) im Falle der <b>Teilnahme</b> an Verfahren einer Verbraucherschlichtungsstelle .....	12
5. Folgen bei Nichteinhaltung der Informationspflichten gemäß § 37 VSBG .....	13
<b>B. Verordnung über Online-Streitbeteiligung in Verbraucherangelegenheiten (ODR-Richtlinie)</b> .....	13
I. Allgemeine Voraussetzungen.....	13
1. Wer muss die Informationspflichten erfüllen .....	13
2. Was sind Online-Kaufverträge, Online-Dienstleistungsverträge und Online Märkte .....	14
II. Allgemeine und erweiterte Informationspflicht .....	15
1. Allgemeine Informationspflicht.....	15

2. Erweiterte Informationspflicht .....	15
3. Musterformulierung.....	16
a) zur Erfüllung der allgemeinen Informationspflicht.....	16
b) zur Erfüllung der erweiterten Informationspflicht .....	16
4. Zweifelsfälle.....	16
5. Folgen bei Nichteinhaltung der Informationspflichten.....	17
<b>C. Checkliste.....</b>	<b>17</b>
<b>D. Gesetzesunterlagen.....</b>	<b>18</b>
1. VSBG .....	18
2. ODR-Verordnung.....	19

# A. Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG)

Das VSBG beinhaltet zwei Informationspflichten für Unternehmer:

- **Allgemeine Informationspflicht gemäß § 36 VSBG und**
- **Informationspflicht nach Entstehen einer Streitigkeit gemäß § 37 VSBG**

Im Einzelnen:

## I. Allgemeine Informationspflicht gemäß § 36 VSBG

Unternehmer sind ab dem **01.02.2017** gesetzlich verpflichtet, auf ihren Webseiten und/oder zusammen mit ihren Allgemeinen Geschäftsbedingungen leicht zugänglich, klar und verständlich darauf hinzuweisen, inwieweit sie sich entweder

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

an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle im Sinne des VSBG teilzunehmen. Von der Informationspflicht gemäß § 36 VSBG ausgenommen sind Unternehmer, die am 31. Dezember des vorangegangenen Jahres zehn oder weniger Personen beschäftigt haben.

Bitte beachten Sie, dass die Kfz-Schiedsstellen keine Verbraucherschlichtungsstellen im Sinne des VSBG sind. Die Teilnahmebereitschaft an Verfahren vor den Kfz-Schiedsstellen bedeutet daher nicht, dass man sich zugleich für die Teilnahme an Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle im Sinne des VSBG bereit erklärt oder verpflichtet hat.

**Zu den Voraussetzungen des § 36 VSBG:**

### 1. Verbrauchervertrag

Die Informationspflichten beziehen sich ausschließlich auf Verbraucherverträge, die zwischen einem Unternehmer und einem Verbraucher geschlossen werden. Beispielhaft seien der Verkauf von Fahrzeugen, Ersatzteilen oder auch Reparaturen genannt. Keine Anwendung finden die Informationspflichten auf Vertragsverhältnisse zwischen Unternehmern.

Das Gesetz definiert einen Verbraucher wie folgt:

### **§ 13 BGB**

#### **Verbraucher**

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

Bei Verträgen, die sowohl zu gewerblichen als auch zu nichtgewerblichen Zwecken geschlossen werden (sogenannte „dual-use“ bzw. gemischte-Verträge) kommt es künftig auf den **überwiegenden Zweck** an. Schließt eine natürliche Person einen Vertrag nicht überwiegend zu gewerblichen oder selbständigen beruflichen Zwecken, handelt sie als Verbraucher. Eine **Gesellschaft bürgerlichen Rechts (GbR)** kann Verbraucherin im Sinne des § 13 BGB sein, wenn sie private Zwecke verfolgt und nicht in Ausübung einer gewerblichen oder selbständigen Tätigkeit handelt. Die GbR gilt insoweit nicht als juristische Person, sondern ist als Gruppe rechtsfähig.

Die Hinweise gemäß §§ 36, 37 VSBG und Artikel 14 ODR-Verordnung beziehen sich ausdrücklich auf Verbraucher. Es ist daher unschädlich, wenn sie auch gegenüber Unternehmern genannt werden, z.B. bei Verwendung der Kfz-Reparaturbedingungen.

Problematisch können ggf. solche Fälle sein, in denen der Kfz-Betrieb unterschiedliche Bedingungstexte für Verbraucher und Unternehmer verwendet und sich der vermeintliche Unternehmer im Nachhinein als Verbraucher herausstellt. In Zweifelsfällen sollte daher vor Vertragsschluss mit dem Kunden geklärt werden, ob dieser überwiegend zu privaten (Verbraucher) oder selbständig beruflichen Zwecken (Unternehmer) handelt. Das Ergebnis sollte zu Beweis Zwecken handschriftlich im Vertrag festgehalten und gesondert unterschrieben werden.

#### **Formulierungsbeispiel im Falle eines Kaufvertrages:**

*„Hiermit erkläre ich, dass ich das Fahrzeug überwiegend zu meiner gewerblichen oder selbständigen beruflichen Tätigkeit erwerbe und somit als Unternehmer handele.“*

\_\_\_\_\_  
Ort/Datum

\_\_\_\_\_  
Unterschrift Kunde

## **2. AGB und/oder Webseite**

Die Informationspflicht gilt nur dann, wenn der Kfz-Betrieb über eine Webseite verfügt und/oder Allgemeine Geschäftsbedingungen verwendet. Zumindest eine dieser Voraussetzungen dürfte bei allen Kfz-Betrieben erfüllt sein.

### *3. Ausnahme: ≤ 10 Beschäftigte*

Ausgenommen von der Informationspflicht 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. Kfz-Betriebe müssen daher mit Beginn des Kalenderjahres prüfen, ob sie zur Erfüllung der Informationspflichten verpflichtet sind. Liegt eine solche Verpflichtung nicht vor, können die neuen Bedingungstexte des ZDK (NWVB, GWVB, Kfz-Reparaturbedingungen und Teileverkaufsbedingungen, Stand 12/2016) trotzdem verwendet werden. Der darin enthaltene Hinweis auf die Nichtteilnahme an Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle im Sinne des VSBG (siehe nachfolgende Ziffer 6 a) aa)) ist für Kfz-Betriebe insoweit unschädlich. Es sollte dann jedoch sichergestellt werden, dass alle übrigen vom Kfz-Betrieb gegenüber Verbrauchern verwendeten Allgemeinen Geschäftsbedingungen ebenfalls diesen Hinweis enthalten.

#### **Beachte:**

Die Informationspflicht nach Entstehen der Streitigkeit gemäß § 37 VSBG (siehe Abschnitt II) gilt auch für Kfz-Betriebe mit bis zu zehn Beschäftigten!

### *4. Gebot der Freiwilligkeit*

Eine gesetzliche oder sonstige Regelung, die Kfz-Betriebe zur Teilnahme an Verfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle verpflichten, existiert nicht. Für Kfz-Betriebe ist die Teilnahme daher freiwillig.

### *5. Formerfordernisse*

Kfz-Betriebe müssen Verbraucher leicht zugänglich, klar und verständlich informieren. Zur Erfüllung der Informationspflichten auf Webseiten wird empfohlen, die Information in das **Impressum** aufzunehmen.

## 6. Musterformulierung zur Erfüllung der Informationspflicht gemäß § 36 VSBG

### a) im Falle der **Nichtteilnahme** an Verfahren einer Verbraucherschlichtungsstelle

#### aa) **zusammen mit den AGB**

Die neuen Bedingungstexte (NWVB, GWVB, Kfz-Reparaturbedingungen und Teileverkaufsbedingungen), Stand 12/2016, beinhalten folgenden Passus zur Erfüllung der Informationspflicht:

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

*Der Verkäufer/Auftragnehmer wird nicht an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle im Sinne des VSBG teilnehmen und ist hierzu auch nicht verpflichtet.*

**Kfz-Betriebe sollten auch alle weiteren von ihnen gegenüber Verbrauchern verwendeten AGB`s (z.B. separat verkaufte Händleranschlussgarantien) überprüfen und um den vorgenannten Hinweis ergänzen. Alternativ kann der Hinweis auch auf einem gesonderten Beiblatt, welches dem Verbraucher übergeben wird oder in die Bestell- und/oder Auftragsformulare aufgenommen werden.**

#### **bb) auf der Webseite**

Ein gleichlautender Hinweis muss auf der Webseite des Kfz-Betriebs leicht zugänglich enthalten sein. Wir empfehlen hierzu die Aufnahme des unter aa) genannten Hinweises in das **Impressum** der Webseite.

Die Informationspflicht gemäß § 36 VSBG im Falle der Nichtteilnahme an Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle ist mit der Verwendung des vorgenannten Hinweises in den AGB`s und/ oder Webseite erfüllt.

### b) im Falle der **freiwilligen Teilnahme** an Verfahren einer Verbraucherschlichtungsstelle

Sofern sich ein Kfz-Betrieb für eine Teilnahme an einem Verfahren einer Verbraucherschlichtungsstelle im Sinne des VSBG entscheidet, muss er dies zusammen mit seinen AGB und/oder auf seiner Webseite zum Ausdruck bringen. Zusätzlich ist er verpflichtet,

auf die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle, nebst deren Anschrift und Webseite, hinzuweisen. **Diese Verpflichtung gilt unabhängig von der Anzahl der beschäftigten Personen.**

### **aa) zuständige Verbraucherschlichtungsstelle**

Zuständige Verbraucherschlichtungsstelle ist die Stelle, die für die konkrete Verbraucherstreitigkeit sachlich und örtlich zuständig ist und deren Verfahren dem Unternehmer zur Teilnahme offen steht. Für den Kfz-Bereich zeichnet (derzeit) die Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle in Kehl ([www.verbraucher-schlichter.de](http://www.verbraucher-schlichter.de)) verantwortlich.

### **bb) Formulierung zur Teilnahmebereitschaft**

Eine unverbindliche Musterformulierung zur Teilnahmebereitschaft kann wie folgt lauten:

Bei Verwendung der NWVB, GWVB, Kfz-Reparaturbedingungen oder Teileverkaufsbedingungen, Stand 12/2016

*In Abweichung der umseitigen/aushängenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen sind wir bereit, an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle im Sinne des VSBG teilzunehmen.*

*Die für uns 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](mailto:mail@verbraucher-schlichter.de)*

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

Die Formulierung kann z.B. auf der Vorderseite des jeweiligen Bestell- und/oder Auftragsformulars aufgenommen werden. Der Hinweis auf die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle sollte fortlaufend auf dessen Aktualität hin überprüft werden. Eine Liste der in Deutschland anerkannten Verbraucherschlichtungsstellen steht unter [https://www.bundesjustizamt.de/DE/SharedDocs/Publikationen/Verbraucherschutz/Liste\\_Verbraucherschlichtungsstellen.html?nn=7709020](https://www.bundesjustizamt.de/DE/SharedDocs/Publikationen/Verbraucherschutz/Liste_Verbraucherschlichtungsstellen.html?nn=7709020) zur Verfügung. Ebenso sollten auch alle weiteren vom Kfz-Betrieb gegenüber Verbrauchern verwendeten AGB`s um einen entsprechenden Hinweis ergänzt werden.

Informationen zum Verfahren vor der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle in Kehl können einem Fragen- und Antworten-Katalog entnommen werden, der unter <https://www.verbraucher-schlichter.de/informationen/haeufig-gestellte-fragen3> abrufbar ist. Bitte beachten Sie insbesondere auch die Kostenordnung der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle in Kehl. Hiernach betragen die Kosten für den Unternehmer, der sich zur Teilnahme an einem Streitbeilegungsverfahren bereit erklärt, regelmäßig

- 50 Euro bei Streitwerten bis einschließlich 100 Euro,
- 75 Euro bei Streitwerten von 100,01 Euro bis einschließlich 200 Euro,
- 150 Euro bei Streitwerten von 200,01 Euro bis einschließlich 500 Euro,
- 300 Euro bei Streitwerten von 500,01 Euro bis einschließlich 2.000 Euro,
- 380 Euro bei Streitwerten von 2000,01 Euro bis einschließlich 5.000 Euro,
- 600 Euro bei Streitwerten von über 5.000 Euro.

Für den Verbraucher ist das Verfahren kostenlos, es sei denn, der Antrag des Verbrauchers ist als missbräuchlich zu werten. In diesem Fall werden dem Verbraucher 30,- Euro berechnet. Kfz-Betriebe können zudem kein Verfahren vor der Verbraucherschlichtungsstelle in Kehl beantragen. Diese Möglichkeit steht nur Verbrauchern offen.

Die Kosten- und Verfahrensordnung der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle in Kehl kann unter [www.verbraucher-schlichter.de](http://www.verbraucher-schlichter.de) eingesehen werden.

### *7. Folgen bei Nichteinhaltung der Informationspflichten gemäß § 36 VSBG*

Werden die Informationspflichten nicht beachtet, können kostenintensive Abmahnungen und Unterlassungsverfahren nach dem Unterlassungsklagengesetz drohen.

## II. Informationspflicht nach Entstehen der Streitigkeit gemäß § 37 VSBG

Wenn sich eine Streitigkeit über einen Verbrauchervertrag im Einzelfall nicht durch eigene Bemühungen beilegen lässt, hat der Unternehmer den Verbraucher über eine für ihn zuständige Verbraucherschlichtungsstelle unter Angabe von deren Anschrift und Webseite in Textform hinzuweisen. Der Unternehmer muss zugleich angeben, ob er zur Teilnahme an einem Streitbeilegungsverfahren vor dieser Verbraucherschlichtungsstelle bereit oder verpflichtet ist.

### **Beispiel:**

Ein Kunde streitet sich mit einem Kfz-Betrieb über die Notwendigkeit der vorgenommenen Reparaturleistungen. Sämtliche Gespräche zwischen den beteiligten Parteien führen zu keiner Lösung und es ist absehbar, dass es diese auch nicht geben wird. In diesem Fall muss der Kfz-Betrieb den Verbraucher gemäß § 37 VSBG informieren. Diese Pflicht gilt für alle Kfz-Betriebe, unabhängig davon, ob sie sich zur Teilnahme an einem Verfahren einer Verbraucherschlichtungsstelle bereit erklärt haben oder nicht und unabhängig von der Betriebsgröße.

### **Zu den Voraussetzungen des § 37 VSBG:**

#### *1. Wer ist zur Information verpflichtet?*

Die Informationspflicht nach Entstehen der Streitigkeit gemäß § 37 VSBG **besteht für alle Unternehmer**, d.h. unabhängig davon, ob sich der Kfz-Betrieb zur Teilnahme an Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle im Sinne des VSBG bereit erklärt hat oder nicht und unabhängig von dessen Betriebsgröße (siehe Abschnitt I Ziffer 3).

#### *2. Wann ist zu informieren?*

Das Gesetz gibt keinen konkreten Zeitpunkt vor. Der Hinweis sollte spätestens dann erfolgen, wenn erkennbar ist, dass sich die Streitigkeit nicht durch eigene Bemühungen beilegen lässt.

#### *3. In welcher Form ist zu informieren*

Die Informationen sind dem Verbraucher in Textform (Papier, E-Mail, Fax) zu übermitteln. Ein mündlicher Hinweis reicht nicht. Eine Unterschrift ist in der Information hingegen nicht erforderlich.

## 4. Musterformulierungen zur Erfüllung der Informationspflicht gemäß § 37 VSBG

### a) im Falle der **Nichtteilnahme** an Verfahren einer Verbraucherschlichtungsstelle

#### **Hinweis gemäß § 37 Verbraucherstreitbeilegungsgesetz**

Die für \_\_\_\_\_ (uns/Firmenname) 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](mailto:mail@verbraucher-schlichter.de)

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

Die \_\_\_\_\_ (Firmenname oder „Wir“) wird nicht an einem Streitbeilegungsverfahren vor dieser Verbraucherschlichtungsstelle teilnehmen und ist hierzu auch nicht verpflichtet.

Im Falle von Streitigkeiten, die aus dem Verkauf eines Gebrauchtwagens oder aus Werkstattleistungen (Verwendung der GWVB oder Kfz-Reparaturbedingungen) resultieren, kann der vorgenannte Hinweis um folgenden Zusatz ergänzt werden:

#### *Hinweis zum Gebrauchtwagenkauf und zu Werkstattleistungen:*

*Als Meisterbetrieb der Kfz-Innung nehmen wir (oder Firmenname) an Verfahren vor den branchenspezifischen Kfz-Schiedsstellen (Alternative zu Verbraucherschlichtungsstellen im Sinne des VSBG) teil. Die für uns zuständige Kfz-Schiedsstelle erreichen Sie unter:*

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

*(Angabe der zuständigen Kfz-Schiedsstelle nebst Anschrift und Kontaktdaten).*

Informationen zu den Kfz-Schiedsstellen entnehmen Sie bitte unseren Gebrauchtwagenverkaufsbedingungen oder Kfz-Reparaturbedingungen. Weitere Informationen zu den Kfz-Schiedsstellen stehen Ihnen unter [www.kfz-schiedsstellen.de](http://www.kfz-schiedsstellen.de) zur Verfügung.

b) im Falle der **Teilnahme** an Verfahren einer Verbraucherschlichtungsstelle

**Hinweis gemäß § 37 Verbraucherstreitbeilegungsgesetz**

Die für \_\_\_\_\_(uns/Firmenname) 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](mailto:mail@verbraucher-schlichter.de)

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

In Abweichung der von \_\_\_\_\_(uns/Firmenname) verwendeten Allgemeinen Geschäftsbedingungen erklären wir uns (erklärt sich die \_\_\_\_\_ (Firmenname)) zur Teilnahme an einem Streitbeilegungsverfahren vor dieser Verbraucherschlichtungsstelle bereit.

Im Falle von Streitigkeiten, die aus dem Verkauf eines Gebrauchtwagens oder aus Werkstattleistungen (Verwendung der GWVB oder Kfz-Reparaturbedingungen) resultieren, kann der vorgenannte Hinweis um folgenden Zusatz ergänzt werden:

**Hinweis zum Gebrauchtwagenkauf und zu Werkstattleistungen:**

Als Meisterbetrieb der Kfz-Innung nehmen wir ebenfalls an Verfahren vor den branchenspezifischen Kfz-Schiedsstellen (Alternative zu Verbraucherschlichtungsstellen im Sinne des VSBG) teil. Die für uns zuständige Kfz-Schiedsstelle erreichen Sie unter:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

(Angabe der zuständigen Kfz-Schiedsstelle nebst Anschrift und Kontaktdaten).

Informationen zu den Kfz-Schiedsstellen entnehmen Sie bitte unseren Gebrauchtwagenverkaufsbedingungen oder Kfz-Reparaturbedingungen. Weitere Informationen zu den Kfz-Schiedsstellen stehen Ihnen unter [www.kfz-schiedsstellen.de](http://www.kfz-schiedsstellen.de) zur Verfügung.

## *5. Folgen bei Nichteinhaltung der Informationspflichten gemäß § 37 VSBG*

Werden die Informationspflichten nicht beachtet, können kostenintensive Abmahnungen und Unterlassungsverfahren nach dem Unterlassungsklagengesetz drohen.

## *B. Verordnung über Online-Streitbeteiligung in Verbraucherangelegenheiten (ODR-Verordnung)*

Bereits seit dem 09.01.2016 sind Kfz-Betriebe, **die über das Internet Kauf- oder Dienstleistungsverträge abschließen**, gemäß Artikel 14 der ODR-Verordnung verpflichtet, auf ihren Webseiten einen leicht zugänglichen Link auf die ODR-Plattform der Europäischen Kommission zu setzen. Hierbei ist zwischen den allgemeinen und erweiterten Informationspflichten zu unterscheiden.

Im Einzelnen:

### *1. Allgemeine Voraussetzungen*

#### *1. Wer muss die Informationspflichten erfüllen*

Gemäß Artikel 14 der ODR-Verordnung müssen

- in der Union niedergelassene Unternehmer, die Online-Kaufverträge oder Online-Dienstleistungsverträge eingehen, und
- in der Union niedergelassene Online-Marktplätze

auf ihren Webseiten einen Link zur ODR-Plattform einstellen.

**Von den Informationspflichten nicht umfasst werden Rechtsgeschäfte, die im stationären Handel geschlossen werden.**

## 2. Was sind Online-Kaufverträge, Online-Dienstleistungsverträge und Online Marktplätze

Online-Kaufverträge oder Online-Dienstleistungsverträge sind Verträge, bei denen der Unternehmer oder der Vermittler des Unternehmers Waren oder Dienstleistungen über eine Webseite oder auf anderem elektronischen Wege angeboten hat und der Verbraucher diese Waren oder Dienstleistungen auf dieser Webseite oder auf anderem elektronischem Wege bestellt hat (Artikel 4 Abs. 1e ODR-Verordnung).

### Beispiel für einen Online-Kaufvertrag:

Ein Kfz-Betrieb vertreibt Fahrzeuge, Ersatzteile, Zubehör etc. über seine Internetseite. Der Verbraucher nimmt eine verbindliche Bestellung direkt auf der Internetseite des Kfz-Betriebs vor.

### Beispiel für einen Online-Dienstleistungsvertrag:

Ein Kfz-Betrieb bietet seinen Kunden an, für (bestimmte) Reparaturen verbindlich einen Werkstatttermin online zu buchen, d.h. einen Reparaturauftrag online abzuschließen.

Ein „Online Marktplatz“ bezeichnet einen Diensteanbieter, der es Verbrauchern und Unternehmern ermöglicht, auf der Webseite des Online-Marktplatzes Online-Kaufverträge und Online-Dienstleistungsverträge abzuschließen.

### Beispiel für einen Online-Marktplatz:

Ein typisches Beispiel für einen Online-Marktplatz stellen Plattformen wie Amazon und Ebay dar. Zu beachten ist, dass nicht nur die Plattformbetreiber selbst, **sondern auch Kfz-Betriebe, die die jeweilige Plattform nutzen, die Informationspflichten gemäß Artikel 14 ODR-Verordnung erfüllen müssen.**

## *II. Allgemeine und erweiterte Informationspflicht*

Es ist zu unterscheiden zwischen der allgemeinen und der erweiterten Informationspflicht.

### *1. Allgemeine Informationspflicht*

Kfz-Betriebe, die nicht zur Teilnahme an Streitbeilegungsverfahren vor Verbraucherschlichtungsstellen gemäß VSBG bereit sind, müssen die allgemeine Informationspflicht gemäß Artikel 14 Abs. 1 der ODR-Verordnung erfüllen. Hierzu ist ein leicht zugänglicher, klickbarer Link zur ODR-Plattform sowie die firmeneigene E-Mail Adresse auf der Webseite anzugeben.

### *2. Erweiterte Informationspflicht*

Kfz-Betriebe, die sich zur Teilnahme an Streitbeilegungsverfahren vor Verbraucherschlichtungsstellen gemäß VSBG bereit erklärt haben, müssen neben dem leicht zugänglichen, klickbaren Link zur ODR-Plattform und der Angabe der eigenen E-Mail Adresse auf der Webseite, den Verbraucher zusätzlich darüber informieren, dass er die ODR-Plattform für die Beilegung seiner Streitigkeit nutzen kann. Falls das Angebot des Kfz-Betriebs über E-Mail erfolgt, ist in dieser Mail ein klickbarer Link zur ODR-Plattform einzustellen. Diese Informationen sind auch in die allgemeinen Geschäftsbedingungen für Online-Kaufverträge oder Online-Dienstleistungsverträge des Kfz-Betriebs aufzunehmen.

#### **Beispiel für das Übersenden eines Angebots per E-Mail (im Rahmen der erweiterten Informationspflicht):**

Ein Kfz-Betrieb lässt dem Kunden ein verbindliches Bestellformular für ein Fahrzeug per E-Mail zukommen.

### 3. Musterformulierung

#### a) zur Erfüllung der allgemeinen Informationspflicht

##### **Verbraucherinformation gemäß Artikel 14 Abs. 1 der 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.

Unsere E-Mailadresse lautet: .....@.....

#### b) zur Erfüllung der erweiterten Informationspflicht

##### **Verbraucherinformation gemäß Artikel 14 Abs. 2 der 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. Sie haben die Möglichkeit, diese Plattform für die Beilegung Ihrer Streitigkeiten zu nutzen.

Unsere E-Mailadresse lautet: .....@.....

Im Rahmen der erweiterten Informationspflicht können klickbare Web-Banner verwendet werden. Diese sollten zusätzlich zu der vorgenannten Verbraucherinformation aufgenommen werden. Unter [www.bmiv.de/odr-banner](http://www.bmiv.de/odr-banner) können die Banner abgerufen werden. Bitte beachten Sie, dass die Verbraucherinformation auch in die **allgemeinen Geschäftsbedingungen** für die vom Kfz-Betrieb verwendeten **Online-Kaufverträge** oder **Online-Dienstleistungsverträge** aufgenommen werden müssen.

### 4. Zweifelsfälle

Zur konkreten Auslegung der ODR-Verordnung fehlen bislang Erfahrungswerte. In Zweifelsfällen empfiehlt es sich daher, die allgemeine Informationspflicht vorsorglich auf der Webseite zu erfüllen. Die Verwendung des Hinweises zur erweiterten Informationspflicht sollte

allerdings nur dann erfolgen, wenn sich ein Online-Händler auch tatsächlich zur Teilnahme an Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle entschieden hat.

## 5. Folgen bei Nichteinhaltung der Informationspflichten

Werden die Informationspflichten nicht beachtet, können kostenintensive Abmahnungen und Unterlassungsverfahren nach dem Unterlassungsklagengesetz drohen.

## C. Checkliste

Die nachfolgende Checkliste fasst die unter Abschnitt A und B genannten Pflichten für einen Kfz-Betrieb zusammen, **der sich nicht bereit erklärt hat**, an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle im Sinne des VSBG teilzunehmen.

- |                          |  |
|--------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> | Leicht zugänglicher, klarer und verständlicher Hinweis auf die Nichtteilnahme an Streitbeilegungsverfahren einer Verbraucherschlichtungsstelle im Sinne des VSBG erfolgt zusammen mit <u>allen</u> vom Betrieb verwendeten Allgemeinen Geschäftsbedingungen (z.B. durch Verwendung der NWVB, GWVB, Kfz-Reparaturbedingungen oder Teileverkaufsbedingungen), die gegenüber Verbrauchern verwendet werden. |
| <input type="checkbox"/> | Ein gleichlautender Hinweis ist auf der firmeneigenen Webseite im Impressum enthalten.   |
| <input type="checkbox"/> | Streitigkeit mit Verbraucher lässt sich nicht lösen. Hinweis z.B. per E-Mail auf zuständige Verbraucherschlichtungsstelle nebst Anschrift und Webseite sowie Hinweis auf die Nichtteilnahme.   |
| <input type="checkbox"/> | ggf. Online-Handel / Online-Dienstleistungen über eigene Internetseite. Link zur ODR-Plattform und Angabe der eigenen E-Mail-Adresse.  |
| <input type="checkbox"/> | ggf. Nutzung von Online-Plattformen, z.B. Ebay. Link zur ODR-Plattform und Angabe der eigenen E-Mail-Adresse.  |

## D. Gesetzesunterlagen

### 1. VSBG

#### **§ 36 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 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.

#### **§ 37 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.

## 2. ODR-Verordnung

### **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.