



Verbraucherrecht | Alert

 FORWARD

 CONTACT

 SUBSCRIBE

 DOWNLOAD

Neue Verbraucherinformationspflichten ab 1. Februar 2017 Gefahr kostenpflichtiger Abmahnungen bei unzureichender Umsetzung

Am 1. Februar 2017 treten neue Informationspflichten nach dem [Verbraucherstreitbeilegungsgesetz](#) in Kraft. Danach müssen Unternehmen Verbraucher auf die Möglichkeit hinweisen, im Streitfall sogenannte Verbraucherschlichtungsstellen anzurufen.

Allgemeine Informations- und Hinweispflichten

Online-Händler sind nach der [europäischen ODR-Verordnung](#) bereits seit letztem Jahr dazu verpflichtet, auf ihren Webseiten einen Link zur europäischen [Online-Streitschlichtungsplattform](#) einzustellen. Ab dem 1. Februar 2017 müssen nunmehr **alle Unternehmen, die Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) verwenden oder eine Webseite unterhalten**, Verbraucher darüber in Kenntnis setzen, ob sie freiwillig bereit oder aufgrund gesetzlicher Regelungen verpflichtet sind, an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen.

Die Informationen müssen für die Verbraucher leicht zugänglich sowie klar und verständlich sein und auf der Webseite des Unternehmens erscheinen bzw. gemeinsam mit den AGB bereitgestellt werden. Unternehmen, die sowohl über eine Webseite als auch über AGB verfügen, müssen den Hinweis in beide Medien aufnehmen.

Die Informationspflicht gilt unabhängig davon, ob die Unternehmen sich tatsächlich an dem Streitbeilegungsverfahren beteiligen oder hierzu gesetzlich verpflichtet sind. Selbst wenn ein Unternehmen zur Teilnahme weder bereit noch verpflichtet ist, muss es im Sinne einer „negativen Informationspflicht“ die Verbraucher darüber in Kenntnis setzen.

Ausgenommen von der Informationspflicht sind Unternehmen, die am 31. Dezember des Vorjahres nicht mehr als zehn Personen beschäftigt haben.

Besteht eine Teilnahmebereitschaft oder -pflicht, müssen die Unternehmen die Verbraucher zudem auf die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle, einschließlich deren Anschrift und Webseite, hinweisen.

Weitere Hinweispflichten nach dem Entstehen einer Streitigkeit

Entsteht eine Streitigkeit mit einem Verbraucher über einen gemeinsamen Vertrag, muss das Unternehmen den Verbraucher in Textform darüber unterrichten, an welche Verbraucherschlichtungsstelle er sich wenden kann, wenn die Streitigkeit nicht beigelegt werden kann. Dies gilt für **sämtliche Unternehmen**, d.h. auch solche, die keine Webseite betreiben oder Allgemeine Geschäftsbedingungen verwenden oder nicht mehr als zehn Mitarbeiter beschäftigen. Zudem muss das Unternehmen erneut Auskunft darüber erteilen, ob es zur Teilnahme am Streitbeilegungsverfahren vor dieser Stelle bereit oder gesetzlich verpflichtet ist.

Liste der anerkannten Verbraucherschlichtungsstellen

Die Verbraucherschlichtungsstellen, auf die sich die zuvor genannten Pflichten beziehen, sind von der Online-Streitbeilegungsplattform zu unterscheiden, welche die EU-Kommission auf Grundlage der europäischen ODR-Verordnung betreibt. Es handelt sich hier vielmehr um Stellen, die vom Bundesamt für Justiz (BfJ) oder aufgrund einer gesetzlichen Regelung zur Durchführung von Verbraucherschlichtungsverfahren anerkannt oder eingerichtet wurden. Eine Liste der anerkannten Verbraucherschlichtungsstellen stellt das BfJ auf seiner [Webseite](#) bereit.

Gefahr kostenpflichtiger Abmahnungen

Unternehmen, welche die neuen Informationspflichten bis zum 1. Februar 2017 nicht ordnungsgemäß umgesetzt haben, können von Verbraucherorganisationen und anderen Dritten kostenpflichtig abgemahnt werden. Für alle Unternehmen, die ihre AGB oder Webseiten-Auftritte bisher nicht an die neuen Vorgaben des Verbraucherstreitbeilegungsgesetz angepasst haben, besteht daher **akuter Handlungsbedarf**.

Autoren



Dr. Viola Bensinger
+ 49 30 700171-150
viola.bensinger@gtlaw.com



Carsten Kociok
+ 49 30 700171-119
carsten.kociok@gtlaw.com

This Greenberg Traurig Alert is issued for informational purposes only and is not intended to be construed or used as general legal advice nor as a solicitation of any type. Please contact the author(s) or your Greenberg Traurig contact if you have questions regarding the currency of this information. The hiring of a lawyer is an important decision. Before you decide, ask for written information about the lawyer's legal qualifications and experience. Greenberg Traurig is a service mark and trade name of Greenberg Traurig, LLP and Greenberg Traurig, P.A. –GreenbergTraurig's Berlin office is operated by Greenberg Traurig Germany, an affiliate of Greenberg Traurig, P.A. and Greenberg Traurig, LLP. –Berlin - GT Restructuring is operated by Köhler-Ma GeiserPartnerschaft Rechtsanwälte, Insolvenzverwalter. *Operates as Greenberg Traurig Maher LLP. **Greenberg Traurig is not responsible for any legal or other services rendered by attorneys employed by the strategic alliance firms. +Greenberg Traurig's Mexico City office is operated by Greenberg Traurig, S.C., an affiliate of Greenberg Traurig, P.A. and Greenberg Traurig, LLP. *Operates as GreenbergTraurig LLP Foreign Legal Consultant Office. ^Greenberg Traurig's Tel Aviv office is a branch of Greenberg Traurig, P.A., Florida, USA. xGreenberg Traurig Tokyo Law Offices are operated by GTTokyo Horitsu Jimusho, an affiliate of Greenberg Traurig, P.A. and Greenberg Traurig, LLP. ~Greenberg Traurig's Warsaw office is operated

by Greenberg Traurig Grzesiak sp.k., an affiliate of GreenbergTraurig, P.A. and Greenberg Traurig, LLP. Certain partners in Greenberg Traurig Grzesiak sp.k. are also shareholders in Greenberg Traurig, P.A. Images in this advertisement do not depict GreenbergTraurig attorneys, clients, staff or facilities. No aspect of this advertisement has been approved by the Supreme Court of New Jersey. ©2017 Greenberg Traurig, LLP. All rights reserved.