

Wie informieren Unternehmen richtig zur Schlichtung? BGH stellt klar!

Kehl - Welche Angaben Unternehmen zur Schlichtung machen müssen, sorgt noch vielerorts für Unsicherheit. Für Unternehmen ist es wichtig genau zu wissen, ob und wie sie informieren müssen; auch um Abmahnungen zu vermeiden. Aus Sicht der Verbraucher kommt es darauf an, schon vor der Entscheidung für ein bestimmtes Unternehmen einschätzen zu können, ob es – im Fall einer Streitigkeit – an einem Schlichtungsverfahren teilnehmen wird oder nicht. Nun hat der Bundesgerichtshof (BGH) in zwei Urteilen die Informationspflichten nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz konkretisiert (Az.: [VIII ZR 265/18](#) und [VIII ZR 263/18](#)).

Rechtslage: Händler mit Sitz in Deutschland müssen auf ihrer Webseite nicht nur einen klickbaren Link zur [europäischen Plattform für Online-Streitbeilegung](#) bereithalten, sondern sie treffen auch Informationspflichten bezüglich Schlichtungsstellen. Zum Beispiel müssen Unternehmen mit mehr als 10 Beschäftigten auf ihrer Webseite und/ oder in den AGB darüber informieren, inwieweit sie bereit sind an Schlichtungsverfahren teilzunehmen (§ 36(1) Nr. 1 VSBG). Unabhängig von der Beschäftigtenzahl müssen Unternehmen, die zur Teilnahme an einem Schlichtungsverfahren gesetzlich verpflichtet sind oder sich selbst dazu verpflichtet haben, die zuständige Schlichtungsstelle und deren Kontaktinformationen nennen (§ 36(1) Nr. 2 VSBG). Beide Informationen müssen „leicht zugänglich, klar und verständlich“ sein.

Der BGH stellt klar: Das oberste Zivilgericht hierzulande hat sich nun mit den Feinheiten dieser Informationspflichten auseinandergesetzt und einige wichtige Punkte präzisiert:

1. Die Angabe eines Unternehmens „im Einzelfall“ bereit zu sein, an Schlichtungsverfahren teilzunehmen, ist nach dem Urteil VIII ZR 265/18 nicht „klar und verständlich“ und verstößt deshalb gegen die gesetzlichen Informationspflichten. Hier sei der Verbraucher immer gezwungen nachzufragen, ob seine Streitigkeit nun darunterfalle oder nicht. Dies soll durch die Informationspflichten aber gerade vermieden werden. Will ein Unternehmen nur unter bestimmten Bedingungen an Schlichtungsverfahren teilnehmen, muss es klar abgrenzbare Fallgruppen definieren und angeben (z.B. Bestellobergrenzen, bestimmte Waren etc.).

2. Das Urteil VIII ZR 263/18 erläutert, dass Unternehmen, die sich auf ihren Webseiten und/ oder den AGB nur bereit erklären an Schlichtungsverfahren teilzunehmen, die zuständige Schlichtungsstelle nicht nennen müssen. Sie erfüllen eine gesetzliche Informationspflicht (jene aus § 36(1) Nr. 1 VSBG). Anders ist das, wenn Unternehmen sich im Vorhinein selbst zur Teilnahme an Schlichtung verpflichtet haben (§ 36(2) Nr. 2 VSBG). Eine Selbstverpflichtung kann sich zum Beispiel durch die Mitgliedschaft bei einer Schlichtungsstelle ergeben, die in ihrer Satzung die Teilnahme verlangt.

Hier finden Sie Hilfe: Das Verbraucherstreitbeilegungsgesetz sieht noch weitere Informationspflichten vor. Fragen beantworten die [deutsche Kontaktstelle für die europäische Plattform für Online-Streitbeilegung](#) und die [E-Commerce Verbindungsstelle](#).

Ihre Ansprechpartnerin für Presseanfragen:

Rosanna Attiogbé, odr@evz.de, Tel.: 07851/ 991 48 60