

Verbraucherstreitbeilegungsgesetz

-Neuregelung in „Kurzform“-

I. Grundsätzliches zum Verbraucherstreitbeilegungsgesetz

Nach der EU-Richtlinie über die alternative Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten müssen die Mitgliedstaaten dafür sorgen, dass Verbrauchern bei Streitigkeiten mit Unternehmern aus Kauf- und Dienstleistungsverträgen außergerichtliche Streitbelegungsstellen flächendeckend zur Verfügung stehen. Das Gesetz über die alternative Streitbeilegung in Verbrauchersachen (Verbraucherstreitbeilegungsgesetz – VSBG) vom 19. Februar 2016 (BGBl. I S. 254), das die EU-Richtlinie umsetzt, regelt neben Einzelheiten des Schlichtungsverfahrens insbesondere die gesetzlichen Mindestanforderungen, die eine Verbraucherschlichtungsstelle erfüllen muss.

Seit dem 1. April 2016 ist in Kehl eine Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle tätig (Zentrum für Schlichtung e. V., Straßburger Straße, 877694 Kehl am Rhein, Website: www.verbraucher-schlichter.de). Die dort tätigen Schlichter sind idR berufs-/branchenfremde Personen, die über kein fachspezifisches Know-how verfügen und mit den Besonderheiten der jeweiligen beruflichen Tätigkeit der betroffenen Unternehmer nicht vertraut sind. Zudem ist das Schlichtungsverfahren für den Unternehmer gebührenpflichtig. Die Gebühren betragen je nach Streitwert zwischen 50,00 und 600,00 €.

II. Neue Informationspflichten

Das Verbraucherstreitbeilegungsgesetz schafft neue Informationspflichten, die ab dem 1. Februar 2017 gelten:

1. Allgemeine Informationspflicht (§ 36 VSBG)

- a) Unternehmer, die eine Website unterhalten oder Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) verwenden, müssen Verbraucher darüber informieren, inwieweit sie bereit oder verpflichtet sind, an sog. Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen (§ 36 Abs. 1 Nr. 1 VSBG).
- b) Die Informationspflicht nach § 36 Abs. 1 Nr. 1 VSBG gilt nicht für Unternehmer, die am 31. Dezember des vorangegangenen Jahres zehn oder weniger Personen beschäftigt haben. Maßgeblich ist insoweit die Kopfzahl an Beschäftigten.
- c) Wenn sich ein Unternehmer zur Teilnahme an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle verpflichtet hat oder er aufgrund von Rechtsvorschriften zur Teilnahme verpflichtet ist, müssen Verbraucher zudem auf die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle hingewiesen werden (§ 36 Abs. 1 Nr. 2 VSBG). Der Hinweis muss Angaben zur Anschrift und Website der Verbraucherschlichtungsstelle sowie eine Erklärung enthalten, an einem Streitbeilegungsverfahren vor dieser Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen.
- d) Die oben genannten Informationen müssen bei Unterhaltung einer Website auf der Website und

bei Verwendung von Allgemeinen Geschäftsbedingungen zusammen mit diesen gegeben werden. Sie müssen leicht zugänglich, klar und verständlich sein.

Ausweislich der Gesetzesbegründung gelten die Informationspflichten des § 36 VSBG gegenüber „künftigen Vertragspartnern“. Sie müssen somit nur bei Neukunden erfüllt werden; eine Nachholung der Information gegenüber bereits bestehenden Kunden ist dagegen nicht erforderlich. Daher müssen bei Verwendung von Allgemeinen Geschäftsbedingungen diese an Altkunden auch nicht erneut übergeben werden.

2. Informationspflicht nach Entstehen einer Streitigkeit (§ 37 VSBG)

Unternehmer müssen künftig Verbrauchermandanten in Textform auf eine für sie zuständige Verbraucherschlichtungsstelle unter Angabe von deren Anschrift und Website hinweisen, wenn die Streitigkeit mit dem Kunden nicht beigelegt werden konnte. Zugleich ist anzugeben, ob der Unternehmer zur Teilnahme an einem Streitbeilegungsverfahren bei dieser Verbraucherschlichtungsstelle bereit oder verpflichtet ist. Als zuständige Verbraucherschlichtungsstelle wäre in diesem Fall die Verbraucherschlichtungsstelle des Zentrums für Schlichtung e. V. anzugeben.

III. In eigener Sache

Wir sind von der gesetzlichen Neuregelung grundsätzlich genauso betroffen wie Sie. Aus diesem Grund möchten wir Sie über den Umgang mit der Neuregelung in unserem Berufsstand vertraut machen.

Unsere Steuerberaterkammern führen schon seit Jahrzehnten Vermittlungsverfahren zwischen unserem Berufsstand und Mandanten sehr erfolgreich durch. Die bei der Kammervermittlung tätigen Schlichter gewährleisten aufgrund ihres Fachwissens und ihrer beruflichen Erfahrungen im Fall der Fälle eine besonders kompetente und effektive Schlichtung. Die Vermittlung durch die Steuerberaterkammer ist für uns und Sie dabei kostenfrei. Für uns als Steuerberater besteht — auch nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz — keine Verpflichtung, an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen. Die Teilnahme hieran ist für uns stets freiwillig. Obwohl wir den Dienst der Steuerberaterkammer noch nie in Anspruch nehmen mussten, haben wir uns dazu entschieden im Falle von zukünftigen Streitigkeiten immer die Vermittlung durch die Steuerberaterkammer in Anspruch zu nehmen und kein Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle durchzuführen. Hintergrund dieser Entscheidung war, dass wir der festen Überzeugung sind, dass das Steuerrecht viel zu komplex ist, als dass ein „normaler“ Schlichter zu einem ausgewogenen Urteil kommen kann.

IV. Empfehlungen zum Thema

Sofern Sie sich mit dem Thema noch nicht stärker auseinandergesetzt haben, sollten Sie dies – sofern Sie mehr als 10 Mitarbeiter (Kopfzahl) beschäftigt haben- kurzfristig in Angriff nehmen, da die neuen Informationspflichten ab 01.02.2017 greifen. Bei weiteren Fragen zum Thema sprechen Sie uns gerne an.