

ANLAGE

Praxis Recht *Neue Informationspflichten zur Verbraucherstreitbeilegung*

Musterformulierungen

Muster Nr. 1

Muster Online-Shop: Verweis auf die Online-Streitbeilegungswebseite der Europäischen Kommission

Die Europäische Kommission hat eine Internetplattform zur Online-Beilegung von Streitigkeiten eingerichtet. Die Plattform dient als Anlaufstelle zur außergerichtlichen Beilegung von Streitigkeiten über vertragliche Verpflichtungen aus Kauf- und Dienstleistungsverträgen, die online geschlossen wurden. Sie können die Plattform unter dem folgenden Link erreichen:
<http://ec.europa.eu/consumers/odr>

Web-Banner:

Das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz (BMJV) stellt auf seiner Webseite einen Web-Banner zur anschaulichen und vereinfachten Verlinkung zur Webseite der Europäischen Kommission zur Verfügung. Das Banner erhalten Sie in verschiedenen Ausführungen unter:

www.bmju.de/odr-banner

Muster Nr. 2

Muster für Allgemeine Geschäftsbedingungen und Firmenwebseiten: Teilnahme / Nichtteilnahme an der Verbraucherschlichtung

Beispiel für Ablehnung:

Die ____ (Firmenname) beteiligt sich nicht an Verbraucherschlichtungsverfahren nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz.

Streitigkeiten über den geschlossenen Vertrag und dessen Ausführung können vor der Vermittlungsstelle ____ ____ (Handwerksorganisation samt Kontaktdaten) verhandelt werden.

Beispiel für Teilnahmebereitschaft:

Die ____ (Firmenname) erklärt sich bei rechtlichen Konflikten mit Verbrauchern (§ 13 BGB) bereit, an Verbraucherschlichtungsverfahren nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz teilzunehmen.

Die für die ____ (Firmenname) zuständige Verbraucherschlichtungsstelle ist die Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle des Zentrums für Schlichtung e.V.

Straßburger Straße 8, 77694 Kehl am Rhein

Telefon 07851 / 795 79 40

Fax 07851 / 795 79 41

E-Mail: mail@verbraucher-schlichter.de

Webseite: www.verbraucher-schlichter.de

Muster Nr. 3

Muster zur Aushändigung in Textform: Information des Verbrauchers nach Eintritt der Streitigkeit (gilt ausnahmslos für alle Unternehmer)

Beispiel für Ablehnung:

Die für die _____ (Firmenname) zuständige Verbraucherschlichtungsstelle ist die Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle des Zentrums für Schlichtung e.V.
Straßburger Straße 8, 77694 Kehl am Rhein
Telefon 07851 / 795 79 40
Fax 07851 / 795 79 41
E-Mail: mail@verbraucher-schlichter.de
Webseite: www.verbraucher-schlichter.de

Die ____ (Firmenname) beteiligt sich nicht an Verbraucherschlichtungsverfahren vor der zuvor genannten Verbraucherschlichtungsstelle nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz.

Streitigkeiten über den Vertrag und dessen Ausführung können vor der Vermittlungsstelle _____
_____ (Handwerksorganisation samt Kontaktdaten) verhandelt werden.

Beispiel für Teilnahmebereitschaft:

Die für die _____ (Firmenname) zuständige Verbraucherschlichtungsstelle ist die Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle des Zentrums für Schlichtung e.V.
Straßburger Straße 8, 77694 Kehl am Rhein
Telefon 07851 / 795 79 40
Fax 07851 / 795 79 41
E-Mail: mail@verbraucher-schlichter.de
Webseite: www.verbraucher-schlichter.de

Die ____ (Firmenname) erklärt sich bei rechtlichen Konflikten mit Verbrauchern (§ 13 BGB) bereit, an Verbraucherschlichtungsverfahren nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz teilzunehmen.