

## Verbraucherstreitbeilegungsgesetz – VSBG

Informationspflichten auf Webseiten und AGB sowie bei Streitigkeiten



### INHALT

<b>Zehn Fragen – zehn Antworten</b>	2
1. Worum geht es?	2
2. Was bedeutet das?	2
3. Wer oder was ist eine „anerkannte Verbraucherschlichtungsstelle“?	2
4. Warum ist der Schlichtungsausschuss der AKBW keine „anerkannte Verbraucherschlichtungsstelle“?	2
5. Ist es für AKBW-Mitglieder nachteilig, wenn die AKBW keine „anerkannte Verbraucherschlichtungsstelle“ stellt?	3
6. Gibt es unterschiedliche Informationspflichten für die Büros?	3
7. Welche Informationspflichten haben alle Büros?	3
8. Welche Informationspflichten bestehen für Büros mit mehr als zehn Mitarbeitern?	4
9. Ist es nicht widersprüchlich, auf die anerkannte Verbraucherschlichtungsstelle hinzuweisen, wenn man gar nicht an der Streitbeilegung teilnimmt?	5
10. Was passiert, wenn ich gegen die Informationspflichten verstöße?	5
Weitere Hinweise	5
Impressum	6

## Informationspflichten für Kammermitglieder aus dem "Gesetz über die alternative Streitbeilegung in Verbrauchersachen" (Verbraucherstreitbeilegungsgesetz – VSBG<sup>1</sup>)

Seit dem 1. Februar 2017 haben selbständig tätige Kammermitglieder unter bestimmten Voraussetzungen neue Informationspflichten aus dem VSBG gegenüber Bauherren, die Verbraucher sind.<sup>2</sup>

### 1. Worum geht es?

Wer als Architekt eine geschäftliche Webseite betreibt oder Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) verwendet, muss unter bestimmten Bedingungen, die nachfolgend erklärt werden, seine Kunden darüber informieren, dass es anerkannte Verbraucherschlichtungsstellen gibt. Eine solche Informationspflicht besteht aber auch dann, wenn ein Kammermitglied eine Streitigkeit mit einem Kunden hat und der Streit nicht beigelegt werden kann.

Eine Verbraucherschlichtungsstelle nach diesem Gesetz muss über eine spezielle staatliche Anerkennung verfügen. Die AKBW hat einen Schlichtungsausschuss, der aber keine anerkannte Verbraucherschlichtungsstelle ist.

### 2. Was bedeutet das?

Selbständig tätige Kammermitglieder müssen darüber aufklären, dass es anerkannte Verbraucherschlichtungsstellen gibt. (Zu denen aber nicht der Schlichtungsausschuss der AKBW zählt.) Sie müssen außerdem mitteilen, ob sie in einem Streiffall mit einem Kunden an einem Verfahren mit einer anerkannten Verbraucherschlichtungsstelle teilnehmen oder nicht.

- Es besteht für Architektinnen und Architekten **keine Pflicht, dass** sie an einem solchen Verfahren mit einer anerkannten Streitschlichtungsstelle teilnehmen.
- Es gibt aber eine Pflicht zur Mitteilung, **ob** sie daran teilnehmen. Wenn sie an einem solchen Verfahren teilnehmen, **sind sie dann** auch verpflichtet die anerkannte Schlichtungsstelle zu benennen.

### 3. Wer oder was ist eine „anerkannte Verbraucherschlichtungsstelle“?

Eine Verbraucherschlichtungsstelle ist eine Einrichtung, die Verfahren zur außergerichtlichen Beilegung von Rechtsstreitigkeiten durchführt. Nicht jede Schlichtungsstelle ist automatisch eine „anerkannte“ Verbraucherschlichtungsstelle! Hierfür muss ein Antrag gestellt werden. Eine Liste der anerkannten Verbraucherschlichtungsstelle finden Sie beim Bundesjustizamt im Internet.<sup>3</sup>

### 4. Warum ist der Schlichtungsausschuss der AKBW keine „anerkannte Verbraucherschlichtungsstelle“?

Die Architektenkammer Baden-Württemberg hat keinen Antrag auf Anerkennung gestellt. Hintergrund dafür ist, dass sich der Streitschlichtungsausschuss der AKBW bewährt hat.

Der Schlichtungsausschuss der AKBW ist besetzt mit einem in Bausachen besonders erfahrenen Richter sowie zwei erfahrenen, gleichberechtigten Beisitzern, die Mitglied der AKBW sein müssen. Eine solche **gleichberechtigte** Besetzung wäre bei einer anerkannten Streitschlichtungsstelle nicht zulässig. Da die AKBW es aber gerade für notwendig hält, dass bei Architektenstreitigkeiten kompetente Architektinnen und Architekten an einer Schlichtung mitwirken, hat man sich bislang gegen eine Anerkennung entschieden.

<sup>1</sup> <https://www.gesetze-im-internet.de/vsbg>

<sup>2</sup> Verbraucher ist jede natürliche Person, die ein Rechtsgeschäft zu Zwecken abschließt, die überwiegend weder ihrer gewerblichen noch ihrer selbständigen beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden können.

<sup>3</sup> [www.bundesjustizamt.de/DE/Themen/Buergerdienste/Verbraucherstreitbeilegung/Verbraucherschlichtungsstellen/Uebersicht.html](http://www.bundesjustizamt.de/DE/Themen/Buergerdienste/Verbraucherstreitbeilegung/Verbraucherschlichtungsstellen/Uebersicht.html)

Der Schlichtungsausschuss der Architektenkammer Baden-Württemberg ist zwar keine Verbraucherschlichtungsstelle im Sinne des VSBG, aber vom Präsidenten des Landgerichts Stuttgart als Gütestelle im Sinne des § 794 Abs. 1 Ziff. 1 ZPO anerkannt. Mitglieder der AKBW können daher ihre Schlichtungsbereitschaft auf ein Verfahren vor dem Schlichtungsausschuss der Kammer beziehen. Mehr Informationen zur Schlichtungsstelle der AKBW auf unserer Homepage im Internet.<sup>4</sup>

## 5. Ist es für AKBW-Mitglieder nachteilig, wenn die Architektenkammer Baden-Württemberg keine „anerkannte Verbraucherschlichtungsstelle“ stellt?

Nein! Denn Mitglieder der AKBW müssen lediglich darauf hinweisen, dass es solche Stellen gibt; sie müssen aber nicht diese Stellen für sich akzeptieren.

## 6. Gibt es für unterschiedliche Informationspflichten für die Büros?

Ja! Es ist zu unterscheiden zwischen Pflichten, die **alle Büros** treffen und solchen, die lediglich für **Büros mit mehr als zehn Mitarbeitern** gelten.

## 7. Welche Informationspflichten haben **alle Büros**?

Wenn eine Architektin oder ein Architekt eine **konkrete Streitigkeit** mit einem Verbraucher nicht beilegen konnte, muss dieser in Textform auf eine für ihn zuständige Verbraucherschlichtungsstelle hingewiesen werden. Hier kommt es also nicht auf Webseiten oder AGB an. Ausschlaggebend für diese Informationspflicht ist allein eine Streitigkeit zwischen Planer und Kunden, die nicht beigelegt werden kann. (Beispiel: Der Verbraucher hält die Rechnung des Architekten für zu hoch.)

- Diese Informationspflicht besteht dann, wenn andere Versuche zu einer gütlichen Streitbeilegung **endgültig gescheitert** sind. Solange also noch Verhandlungen in Gange sind, muss nach Auffassung der AKBW die Information noch nicht erteilt werden.
- Für die Informationspflicht besteht Formzwang; sie muss **in Textform** erbracht werden (beispielsweise per E-Mail), ein mündlicher Hinweis reicht nicht aus!

Es bestehen **dann** folgende Hinweispflichten:

- Hinweis auf eine zuständige Verbraucherschlichtungsstelle unter Angabe von deren Anschrift und Webseite
- Angabe, ob die Bereitschaft besteht, an der Streitbeilegung bei dieser Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen (und wenn ja, Hinweis auf Anschrift und Webseite) **oder** ob dies abgelehnt wird

Bei einer **Ablehnung** der Teilnahme an einem Streitbeilegungsverfahren könnte dieser Hinweis beispielsweise so aussehen (unverbindliches Beispiel, ohne Gewähr):

Die bei Streitigkeiten für „Muster Architekturbüro“ zuständige Verbraucherschlichtungsstelle wäre die Universalschlichtungsstelle des Bundes – Zentrum für Schlichtung e.V., Straßburger Straße 8, 77694 Kehl am Rhein, Telefon 07851 / 795 79 40, Fax 07851 / 795 79 41, E-Mail: mail@universalschlichtungsstelle.de; Homepage: www.universalschlichtungsstelle.de.

„Muster Architekturbüro“ ist nicht bereit und nicht verpflichtet, an Verbraucherschlichtungsverfahren vor der zuvor genannten Verbraucherschlichtungsstelle nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz teilzunehmen.

Streitigkeiten können – vorbehaltlich der ggf. notwendigen Zustimmung unseres Haftpflichtversicherers – vor dem Schlichtungsausschuss der Architektenkammer Baden-Württemberg (Architektenkammer Baden-Württemberg, Danneckerstraße 54, 70182 Stuttgart, Telefon: 0711-2196-0, Telefax: 0711-2196-101, E-Mail: info@akbw.de, Internet: www.akbw.de) verhandelt werden.

<sup>4</sup> [www.akbw.de/wir-ueber-uns/gremien/ausschuesse/schlichtung.html](http://www.akbw.de/wir-ueber-uns/gremien/ausschuesse/schlichtung.html)

**Hinweis:** Die Universal-Schlichtungsstelle des Bundes - Zentrum für Schlichtung e. V. ist in ihrer Zuständigkeit bezüglich des Streitwerts begrenzt. Der Streitwert des Antrags darf nicht unter 10,00 Euro und nicht über 50.000,00 Euro liegen. (§ 30 Abs. 2 Nr. 4 VSBG)

Architekten könnten die Streitschlichtung über eine Schlichtungsstelle auch **annehmen**; dann wäre entsprechend positiv zu formulieren (unverbindliches Beispiel, ohne Gewähr) (**die AKBW rät hiervon ab**):

„Muster Architekturbüro“ erklärt sich bei Streitigkeiten mit Verbrauchern bereit, an Verbraucherschlichtungsverfahren nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz teilzunehmen.

Die für „Muster Architekturbüro“ zuständige Verbraucherschlichtungsstelle ist die Universal-Schlichtungsstelle des Bundes – Zentrum für Schlichtung e.V., Straßburger Straße 8, 77694 Kehl am Rhein, Telefon 07851 / 795 79 40, Fax 07851 / 795 79 41, E-Mail: mail@universalschlichtungsstelle.de; Homepage: www.universalschlichtungsstelle.de.

Für diesen Fall empfehlen wir, dass die Zusage vorab mit der Berufshaftpflichtversicherung besprochen wird

## 8. Welche Informationspflichten bestehen für Büros mit mehr als zehn Mitarbeitern?

Wer eine Webseite betreibt oder Allgemeine Geschäftsbedingungen verwendet, hat weitere Informationspflichten. Diese Informationspflichten gelten jedoch nicht für Büros, die am 31. Dezember des vorangegangenen Jahres nur zehn oder weniger Personen beschäftigt haben. (Beispiel: Für 2021 ist das Referenzdatum der 31.12.2020).

### a) Mitteilung, ob an einem Streitbeilegungsverfahren teilgenommen wird

Wer also am 31.12. des vorangegangenen Jahres mehr als zehn Personen beschäftigt hat, muss auf seiner Webseite (sofern er eine unterhält) **und/oder** zusammen mit seinen Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB; sofern er welche verwendet) angeben, ob er dazu bereit ist, an Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen (und wenn ja, an welcher) oder ob er dies ablehnt.

Umstritten war bislang, ob die Informationen direkt in den AGBs selbst stehen müssen oder ob auch an anderer Stelle darauf verwiesen werden kann. Die Entscheidung des EuGH vom 25. Juni 2020 (C-380/19) ist nach unserer Auffassung so zu verstehen, dass bei AGBs die Information stets in den AGBs selbst zu erfolgen hat.

Bei einer **Ablehnung** der Teilnahme an einem Streitbeilegungsverfahren könnte dieser Hinweis beispielsweise so aussehen (unverbindliches Beispiel, ohne Gewähr):

„Muster Architekturbüro“ ist nicht bereit und nicht verpflichtet, an Verbraucherschlichtungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz teilzunehmen.

Streitigkeiten können – vorbehaltlich der ggf. notwendigen Zustimmung unseres Haftpflichtversicherers – vor dem Schlichtungsausschuss der Architektenkammer Baden-Württemberg (Architektenkammer Baden-Württemberg, Danneckerstraße 54, 70182 Stuttgart, Telefon: 0711-2196-0, Telefax: 0711-2196-101, E-Mail: info@akbw.de, Internet: www.akbw.de) verhandelt werden.

Wenn eine Streitschlichtung über eine solche Stelle **angenommen** wird, wäre entsprechend positiv zu formulieren (unverbindliches Beispiel, ohne Gewähr) (**die AKBW rät hiervon ab**):

„Muster Architekturbüro“ erklärt sich bei Streitigkeiten mit Verbrauchern bereit, an Verbraucherschlichtungsverfahren nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz teilzunehmen.

Die für „Muster Architekturbüro“ zuständige Verbraucherschlichtungsstelle ist die Universal-Schlichtungsstelle des Bundes – Zentrum für Schlichtung e.V., Straßburger Straße 8, 77694 Kehl am Rhein, Telefon 07851 / 795 79 40, Fax 07851 / 795 79 41, E-Mail: mail@universalschlichtungsstelle.de; Homepage: www.universalschlichtungsstelle.de.

Für diesen Fall empfehlen wir, dass die Zusage vorab mit der Berufshaftpflichtversicherung besprochen wird

### b) Konkrete Benennung der Streitbeilegungsstelle bei positiver Bestätigung

Wer sich zur Teilnahme an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle verpflichtet, muss Verbraucher auf seiner Webseite und/oder zusammen mit seinen AGB auf die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle hinweisen. Für Unternehmen, die sich zu einem solchen Streitbeilegungsverfahren nach dem VSBG verpflichten, gilt die Zehn-Personen-Ausnahme also nicht.

Die Angaben müssen auf der Webseite (z.B. im Impressum) und/oder AGB leicht zugänglich, klar und verständlich sein.

Wichtig ist, dass die Aussagen dann auch klar für den Verbraucher sein müssen: Der Bundesgerichtshof (BGH) gab einer Abmahnung statt, wonach die auf einer Webseite und/oder in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen eines Unternehmers enthaltene Mitteilung, die Bereitschaft zu einer Teilnahme an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle könne „im Einzelfall“ erklärt werden, **nicht ausreichend klar und verständlich ist** (BGH, Urteil vom 21.08.2019 – VIII ZR 265/18). Sie lässt offen, von welchen Kriterien der Unternehmer seine Entscheidung abhängig macht, sich auf eine Teilnahme an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle einzulassen und zwingt den Verbraucher daher zu Nachfragen.

Für **ebenso unklar** hält der BGH die Aussage, dass ein Büro „grundsätzlich“ zur Teilnahme an einem Streitbeilegungsverfahren bereit sei (BGH, Urteil vom 21.08.2019 – VIII ZR 263/18).

Von solchen unklaren Aussagen ist daher abzuraten. Im Zweifel sind die Aussagen vorab von einem Rechtsanwalt zu prüfen.

Der BGH nimmt damit bewusst in Kauf, dass sich Büros dadurch eher entscheiden werden, gänzlich und generell ihre Teilnahmebereitschaft zu verneinen. Nach dem BGH ist dies der Ausdruck einer vom Gesetzgeber gewollten Freiwilligkeit der Teilnahme an einer außergerichtlichen Konfliktbeilegung.

### 9. Ist es nicht widersprüchlich, auf die anerkannte Verbraucherschlichtungsstelle hinzuweisen, wenn man dort gar nicht an der Streitbeilegung teilnimmt?

Die Pflicht zur Information besteht, auch wenn sie im konkreten Fall wertlos für den Verbraucher ist.

### 10. Was passiert, wenn ich gegen die Informationspflichten verstöß?

§§ 36, 37 VSBG stellen Verbraucherschutzgesetze dar, sodass im Falle eines Verstoßes gegen die dort aufgeführten Informationspflichten Unterlassungsansprüche geltend gemacht werden können. Den beiden beim BGH oben zitierten anhängigen Verfahren ging jeweils eine Abmahnung der Verbraucherzentrale Bundesverband voraus.

### Weitere Hinweise

Die maßgeblichen Rechtsvorschriften finden sich insbesondere in den §§ 36, 37 VSBG:  
<https://www.gesetze-im-internet.de/vsbg/>

Ausführliche weiterführende Informationen erhalten Sie

- beim Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz:  
[https://www.bmjjv.de/DE/Themen/GerichtsverfahrenUndStreitschlichtung/Verbraucherschlichtung/Verbraucherschlichtung\\_node.html](https://www.bmjjv.de/DE/Themen/GerichtsverfahrenUndStreitschlichtung/Verbraucherschlichtung/Verbraucherschlichtung_node.html)
- beim Bundesamt für Justiz:  
[https://www.bundesjustizamt.de/DE/Themen/Buergerdienste/Verbraucherstreitbeilegung/Uebersicht\\_node.html](https://www.bundesjustizamt.de/DE/Themen/Buergerdienste/Verbraucherstreitbeilegung/Uebersicht_node.html)

**Impressum:**

Die Architektenkammer übernimmt keine Haftung und Gewähr für den Inhalt und die Angaben sowie die unter den Links aufgeführten Inhalte und Angaben. Die Ausführungen können keine individuelle Rechtsberatung mit einem Rechtsanwalt ersetzen.

**2. Auflage**

Architektenkammer Baden-Württemberg KdöR  
Danneckerstraße 54  
70182 Stuttgart

Telefon: 0711-21 96-0  
E-Mail: [recht@akbw.de](mailto:recht@akbw.de)