



Informationen zum Verbraucherstreitbeilegungsgesetz

Ab Februar 2017 müssen Betriebe nach dem neuen Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG) ihre Kunden (nur bei Verbrauchern, nicht bei gewerblichen Kunden) darüber informieren, ob sie im Falle eines Streits über einen Vertrag, an einer Verbraucherschlichtung teilnehmen.

Diese Informationspflichten gelten für Augenoptikbetriebe nur dann, wenn sie Waren verkaufen, die keine Medizinprodukte sind, z. B. Sonnenbrillen ohne Korrektion, Brillenetuis, Ferngläser, etc.

Dabei sind dann zwei Informationspflichten zu unterscheiden:

Allgemeine Informationspflicht gem. § 36 VSBG

Danach muss jeder Betrieb, der eine Webseite betreibt oder Allgemeine Geschäftsbedingungen verwendet, Verbraucher darüber informieren, ob er bereit ist, an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen und auf die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle hinweisen.

Ausgenommen sind Betriebe die im Vorjahr zum Stichtag 31.12. zehn oder weniger Mitarbeiter beschäftigt haben (die Berechnung erfolgt pro Kopf, auch eine Teilzeitkraft zählt daher als 1 Mitarbeiter).

Der Hinweis muss leicht zugänglich sein und klar und verständlich formuliert sein. Auf der Webseite sollte er ins Impressum aufgenommen werden und ggf. in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen wiederholt werden.

Musterformulierungen finden Sie auf Seite 2.

Informationen nach Entstehen der Streitigkeit gem. § 37 VSBG

Eine Informationspflicht für alle Unternehmen ohne Ausnahme, also auch für augenoptische Kleinbetriebe mit 10 oder weniger Mitarbeitern, besteht, wenn ein Streit über einen Vertrag mit einem Kunden nicht selbst gütlich beigelegt werden kann. Dann muss dem Kunden in Textform (Fax, E-Mail, Infoblatt) mitgeteilt werden, ob Bereitschaft zur Teilnahme an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle besteht oder nicht und es muss auf die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle hingewiesen werden.

Musterformulierungen finden Sie auf Seite 2.

Kosten

Ihnen als Betrieb entstehen nach der Kostenordnung der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle Kosten ab 50 €, gestaffelt nach Streitwert (maximal 600 € bei Streitwerten über 5000 €).

Eine allgemeine Verpflichtung an einer solchen Schlichtung teilzunehmen besteht für Augenoptiker nicht. Als Alternative kann dem Kunden eine Schlichtung bei der jeweils zuständigen Handwerkskammer angeboten werden (s. Musterformulierungen).

Stand: 05.04.2017

Ihr Landesinnungsverband des bayerischen Augenoptiker Handwerks

PS:
Wir, die Augenoptiker-Innungen stehen Ihnen auch weiterhin als nicht zertifizierte Schlichtungsstelle kostenfrei zur Verfügung.

Musterformulierungen

Muster für AGB / Webseite:

Bei Nicht-Teilnahme:

(Optik XY) beteiligt sich nicht an Verbraucherschlichtungsverfahren nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz. Streitigkeiten über den geschlossenen Vertrag und dessen Ausführung können vor der Vermittlungsstelle _____ (für Sie zuständige Handwerkskammer samt Kontaktdaten) verhandelt werden.

Bei Teilnahme:

(Optik XY) erklärt sich bei rechtlichen Konflikten mit Verbrauchern (§ 13 BGB) bereit, an Verbraucherschlichtungsverfahren nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz teilzunehmen. Die für (Optik XY) 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 zur Aushändigung in Textform nach Entstehen der Streitigkeit:

Bei Nicht-Teilnahme:

Die für (Optik XY) 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*

(Optik XY) beteiligt sich nicht an Verbraucherschlichtungsverfahren vor der zuvor genannten Verbraucherschlichtungsstelle nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz. Streitigkeiten über den Vertrag und dessen Ausführung können vor der Vermittlungsstelle _____ (für Sie zuständige Handwerkskammer samt Kontaktdaten) verhandelt werden.

Bei Teilnahme:

Die für (Optik XY) 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*

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