

- Q&A -

Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG)

Version | Stand: 1.0 | 11.07.2025

Ansprechpartner: Eva Behling ✉ eva.behling@bevh.org

Am 20.07.2025 tritt die europäische Verordnung über die Online-Streitbeilegung (ODR – Online Dispute Resolution, (EU) 524/2013) außer Kraft. Ab da an gilt nur noch das nationale Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG), das nicht speziell auf den Onlinehandel ausgerichtet ist. **HINWEIS:** Auch das VSBG soll demnächst eine Überarbeitung erfahren, mit der Konsequenz, dass auch Informationspflichten nach dem VSBG gestrichen werden könnten. Sobald dies der Fall ist, wird dieses bevh basic-Papier entsprechend überarbeitet und angepasst.

Hier wird im Überblick dargestellt, welche Bedeutung die Regelungen des VSBG aktuell für Onlinehändler haben und welche Verpflichtungen sich aus ihnen für deutsche Onlinehändler ergeben.

ÜBERSICHT

1. Was ist die Intention des VSBG?
2. Wer ist die zuständige Streitschlichtungsstelle?
3. Müssen Online-Händler an Schlichtungsverfahren teilnehmen?
4. Welche Informationspflichten haben Händler?
5. Gibt es Ausnahmen von der Informationspflicht?
6. Wie sind die Informationspflichten aus dem VSBG umzusetzen?
7. Was gilt, wenn schon eine Streitigkeit entstanden ist?
8. Was muss im Katalog angegeben werden?
9. Unser Unternehmen hat ein Schreiben/ eine E-Mail von einer Schlichtungsstelle erhalten. Was müssen wir jetzt tun?
10. Checkliste bezüglich der Information in AGB und auf Webseite nach VSBG

1. Was ist die Intention des VSBG?

Für nationale Geschäfte zwischen Verbrauchern und Unternehmern, insbesondere im Onlinehandel, wird eine Möglichkeit zur Verfügung gestellt, eventuelle Streitigkeiten außergerichtlich, und damit kostengünstig, schnell und einfach beizulegen.

2. Wer ist die zuständige Streitschlichtungsstelle?

Eine anerkannte Schlichtungsstelle, die für den Bereich E-Commerce spezialisiert ist, gibt es derzeit nicht.

Anfang 2020 wurde die Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle in eine bundeseinheitliche Stelle umgewandelt und trägt seit dem den Namen „Universalschlichtungsstelle des Bundes“

Die Kontaktdaten lauten:

Universalschlichtungsstelle des Bundes
Zentrum für Schlichtung e.V.
Straßburger Straße 8
77694 Kehl am Rhein

Tel: 07851 / 795 79 40

Fax: 07851 / 795 79 41

E-Mail: mail@universalschlichtungsstelle.de

<https://www.universalschlichtungsstelle.de>

Eine Broschüre zur Schlichtung aus Unternehmenssicht stellt das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz zur Verfügung:

<https://www.bmju.de/SharedDocs/Publikationen/DE/Broschueren/Verbraucherschlichtung.htm>

3. Müssen Online-Händler an Schlichtungsverfahren teilnehmen?

Nein, es besteht keine gesetzliche Verpflichtung für Onlinehändler, an einem Schlichtungsverfahren teilzunehmen.

Die gesetzliche Verpflichtung, an Schlichtungsverfahren teilzunehmen, betrifft aktuell nur wenige Unternehmen aus speziellen Branchen, wie z.B. Unternehmen der Energieversorgung

oder Fluggesellschaften. Onlinehändler sind jedoch derzeit nicht gesetzlich verpflichtet, an Schlichtungsverfahren teilzunehmen.

Eine Pflicht zur Teilnahme an Schlichtungsverfahren kann sich danach für Onlinehändler nur aus vertraglichen Verpflichtungen ergeben. Beispiel: Der Onlineshop des Händlers ist mit einem Gütesiegel ausgezeichnet, bei dem die Bereitschaft zur Teilnahme an einem Schlichtungsverfahren eine Voraussetzung für das Tragen des Siegels ist.

4. Welche Informationspflichten haben Händler?

Unabhängig davon, ob Händler an einem Schlichtungsverfahren teilnehmen, haben Händler, die eine Webseite betreiben oder AGB verwenden, Informationspflichten. Sie müssen darüber informieren, inwieweit sie grundsätzlich bereit oder verpflichtet sind, an Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen. Diese Pflicht gilt sowohl online wie offline, also auch in Printmedien.

Sofern Händler nicht bereit sind an einem Schlichtungsverfahren teilzunehmen, haben sie darüber zu informieren, dass sie nicht bereit oder verpflichtet sind, an Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen.

Sofern Händler an Schlichtungsverfahren teilnehmen wollen, müssen sie darüber informieren und dabei die Anschrift und Webseite der Verbraucherschlichtungsstelle angeben.

5. Gibt es Ausnahmen von der Informationspflicht?

Von dieser Informationspflicht ausgenommen sind lediglich Kleinunternehmer, die am 31. Dezember des Vorjahres bis zu 10 Personen beschäftigt haben. Hierbei kommt es ausschließlich auf die Kopfzahl an; die Art des Arbeitsvertrags und die Anzahl der Arbeitsstunden sind irrelevant.

6. Wie sind die Informationspflichten aus dem VSBG umzusetzen?

Die Informationen müssen dem Verbraucher auf der Webseite „leicht zugänglich, klar und verständlich“ zur Verfügung gestellt werden. Denkbar sind folgende Alternativen:

- ein separater Direktlink zu der Information, der zentral erreichbar ist
- eine Unterbringung in den AGB und
- eine Unterbringung im Impressum

Wenn sich ein Händler zu der Teilnahme an einem Verfahren vor einer Streitschlichtungsstelle verpflichtet, müssen die Informationen dazu sowohl auf der Website **als auch** in den AGB aufgenommen werden (vgl. [EuGH, Urt. v. 25.06.2020, Az. C-380/19](#)).

In Anlehnung an die Urteile zu dem außer Kraft getretenen Wortlaut des Art. 14 Abs. 2 S. 2 der ODR (bspw. OLG Hamm, Beschl. v. 3.8.17, Az. 4 U 50/17), muss man davon ausgehen, dass dieser Hinweis nicht nur im eigenen Onlineshop zu erfolgen hat, sondern **auch auf jedem Marktplatz**, über die ein Onlinehändler vertreibt.

Formulierungsbeispiele:

Variante 1: Keine Verpflichtung und keine Bereitschaft zur Teilnahme an einem Schlichtungsverfahren:

Wir sind immer bemüht, eventuelle Meinungsverschiedenheiten aus unserem Vertrag einvernehmlich beizulegen. Darüber hinaus haben wir uns entschieden, nicht an einem Schlichtungsverfahren teilzunehmen. Hierzu sind wir auch nicht verpflichtet.

Variante 2: Keine Verpflichtung aber Bereitschaft zur Teilnahme:

Wir sind immer bemüht, eventuelle Meinungsverschiedenheiten aus unserem Vertrag mit dem Kunden einvernehmlich beizulegen. Sollten wir dabei keine Einigung erreichen, sind wir gerne zur Durchführung eines für den Kunden kostenfreien Schlichtungsverfahrens vor der folgenden anerkannten Verbraucherschlichtungsstelle bereit:

Universalschlichtungsstelle des Bundes
Zentrum für Schlichtung e.V.
Straßburger Straße 8
77694 Kehl am Rhein

E-Mail: mail@universalschlichtungsstelle.de

Variante 3: Keine Verpflichtung aber eingeschränkte Bereitschaft zur Teilnahme bei höherem Streitwert:

Wir sind immer bemüht, eventuelle Meinungsverschiedenheiten aus unserem Vertrag mit dem Kunden einvernehmlich beizulegen. Sollten wir dabei keine Einigung erreichen, so sind wir in Streitfällen, die einen Betrag von mehr als 500 Euro betreffen, gerne zur Durchführung eines für den Kunden kostenfreien Schlichtungsverfahrens vor der folgenden anerkannten Verbraucherschlichtungsstelle bereit:

Universalschlichtungsstelle des Bundes
Zentrum für Schlichtung e.V.
Straßburger Straße 8

77694 Kehl am Rhein

E-Mail: mail@universalschlichtungsstelle.de

Variante 4: Verpflichtung zur Teilnahme an einem Schlichtungsverfahren:

Wir sind immer bemüht, eventuelle Meinungsverschiedenheiten aus unserem Vertrag einvernehmlich beizulegen. Wir bitten unsere Kunden, hierbei zunächst unseren Kundenservice zu kontaktieren. Sollte hierbei keine Einigung erreicht werden, können sich unsere Kunden aufgrund unserer Verpflichtung zur Teilnahme an dem entsprechenden Schlichtungsverfahren an folgende staatlich anerkannte Verbraucherschlichtungsstelle wenden:

*Universalschlichtungsstelle des Bundes
Zentrum für Schlichtung e.V.
Straßburger Straße 8
77694 Kehl am Rhein*

E-Mail: mail@universalschlichtungsstelle.de

7. Was gilt, wenn schon eine Streitigkeit entstanden ist?

Ist aus einem Vertrag mit einem Verbraucher bereits eine konkrete Streitigkeit mit diesem entstanden, die zwischen Unternehmer und Verbraucher (z.B. über den Kundenservice) nicht beigelegt werden konnte, so muss gem. § 37 VSBG der Händler dem Verbraucher in jedem Fall in Textform (also per E-Mail, schriftlich oder per Fax) mitteilen:

- welche Verbraucherschlichtungsstelle für ihn zuständig ist (unter Angabe ihrer Anschrift und Webseite), und
- ob der Unternehmer zur Teilnahme an einem Streitbeilegungsverfahren bei dieser Schlichtungsstelle bereit oder verpflichtet ist.

Ist der Unternehmer zur Teilnahme an Schlichtungsverfahren vor einer oder mehreren Schlichtungsstellen bereit oder verpflichtet, so muss er die entsprechenden Stellen dem Verbraucher gegenüber angeben.

Hat also der Unternehmer auf seiner Webseite oder in seinen AGB erklärt, dass er zur Teilnahme an einem Schlichtungsverfahren bereit ist, so muss er bei einer Streitigkeit mit

einem Kunden, diese Information dem Kunden auch zukommen lassen, wenn deutlich wird, dass keine Einigung mit diesem erreicht wird.

Bitte beachten: Die Informationspflicht nach § 37 VSBG besteht unabhängig davon, wie viele Mitarbeiter das Unternehmen beschäftigt, eine Webseite vorhanden ist oder AGB verwendet werden.

Variante 1: Keine Verpflichtung und keine Bereitschaft zur Schlichtung

Wir bedauern sehr, dass es uns nicht gelungen ist, eine einvernehmliche Lösung in dieser Angelegenheit zu finden.

Wir sind gesetzlich dazu verpflichtet, Sie über folgendes zu informieren: Zu einer Teilnahme an einem Schlichtungsverfahren sind wir nicht verpflichtet und können Ihnen die Teilnahme an einem solchen Verfahren leider auch nicht anbieten. Die zuständige staatlich anerkannte Verbraucherschlichtungsstelle ist:

*Universalschlichtungsstelle des Bundes
Zentrum für Schlichtung e.V.
Straßburger Straße 8
77694 Kehl am Rhein*

E-Mail: mail@universalschlichtungsstelle.de

Variante 2: Keine Verpflichtung aber Bereitschaft zur Schlichtung

Wir bedauern sehr, dass es uns nicht gelungen ist, eine einvernehmliche Lösung in dieser Angelegenheit zu finden. Gern sind wir aber zur Teilnahme an einem staatlich anerkannten Schlichtungsverfahren bereit. Die zuständige staatlich anerkannte Verbraucherschlichtungsstelle ist:

*Universalschlichtungsstelle des Bundes
Zentrum für Schlichtung e.V.
Straßburger Straße 8
77694 Kehl am Rhein*

E-Mail: mail@universalschlichtungsstelle.de

Variante 3: Verpflichtung zur Schlichtung

Wir bedauern sehr, dass es uns nicht gelungen ist, eine einvernehmliche Lösung in dieser Angelegenheit zu finden. Sie können jedoch in dieser Sache bei der zuständigen staatlich anerkannten Verbraucherschlichtungsstelle

Universalschlichtungsstelle des Bundes

*Zentrum für Schlichtung e.V.
Straßburger Straße 8
77694 Kehl am Rhein*

*E-Mail: mail@universalschlichtungsstelle.de
ein Streitschlichtungsverfahren einzuleiten. Diesbezüglich sind wir zur Teilnahme verpflichtet.*

8. Was muss im Katalog angegeben werden?

§ 36 Abs. 2 VSBG sieht vor, dass der Unternehmer zusammen mit seinen AGB darüber informieren muss, inwieweit er bereit oder dazu verpflichtet ist, an einem alternativen Streitschlichtungsverfahren teilzunehmen. Nur dann, wenn der Unternehmer sich zu einer Teilnahme bereit erklärt, muss er auch die Kontaktdaten inklusive Webseite der zuständigen Verbraucherschlichtungsstelle angeben. Sobald also AGB in den Printmedien abgedruckt sind, muss auch der Hinweis nach § 36 VSBG erfolgen. Dies kann entweder in die AGB eingebracht werden oder in unmittelbarer Nähe hierzu.

9. Unser Unternehmen hat ein Schreiben/ eine E-Mail von einer Schlichtungsstelle erhalten. Was müssen wir jetzt tun?

Wenn Sie von der Universalschlichtungsstelle des Bundes einen Verbraucherantrag erhalten haben, sind Sie zur Teilnahme am Streitbeilegungsverfahren grundsätzlich nur dann verpflichtet, wenn Sie die Teilnahme auf Ihrer Webseite oder in Ihren AGB ausdrücklich erklärt haben.

Dennoch ist Vorsicht geboten: Trotz erklärter Nichtteilnahme am Streitbeilegungsverfahren ist es aber durchaus möglich, dass Ihnen von der Universalschlichtungsstelle des Bundes ein Verbraucherantrag übermittelt wird. In diesem Fall sollten Sie innerhalb von drei Wochen (nach Eingang des Antrages) die Teilnahme schriftlich ablehnen. Anderenfalls geht man von Ihrer Teilnahme am Streitschlichtungsverfahren aus, § 30 Abs. 6 S. 2 VSBG.

Dies hätte zur Konsequenz, dass für die Durchführung des Streitbeilegungsverfahrens eine Gebühr nach § 31 VSBG oder im Fall der beauftragten Universalschlichtungsstelle des Bundes ein Entgelt nach § 23 VSBG erhoben wird. Die Kosten für ein Verfahren vor der Schlichtungsstelle ergeben sich aus [§ 6 der Universalschlichtungsstellenverordnung \(UnivSchlichtV\)](#).

Vom Verbraucher, der die Durchführung eines Streitbeilegungsverfahrens beantragt hat, kann eine Gebühr nur erhoben werden, wenn der Antrag unter Berücksichtigung der gesamten Umstände als missbräuchlich anzusehen ist.

10. Checkliste bezüglich der Information in AGB und auf Webseite nach VSBG

Gehen Sie Verträge mit Verbrauchern ein? **Nein** → **Keine Informationspflicht**

Ja



Verwenden Sie eine Website oder AGB? **Nein** → **Keine Informationspflicht**

Ja



Haben Sie am 31.12. des Vorjahres mehr als 10 Personen beschäftigt?

Ja



Sind Sie zur Teilnahme an einem
Schlichtungsverfahren verpflichtet?

Nein



**Informationspflicht
darüber, inwieweit Sie zur
Teilnahme an einem
Schlichtungsverfahren
bereit sind**

Ja



**Informationspflicht über
zuständige Schlichtungsstelle
(Anschrift, Webseite)**

Nein



Sind Sie zur Teilnahme an einem
Schlichtungsverfahren verpflichtet?

Nein



Keine Informationspflicht