

ANLAGE

Praxis Recht ***Informationspflichten über 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>

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
Universalschlichtungsstelle des Bundes am 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

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
Universalschlichtungsstelle des Bundes am 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

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
Universalschlichtungsstelle des Bundes am 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

Webseite: www.verbraucher-schlichter.de

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