

## **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](http://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.

#### **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](mailto:mail@verbraucher-schlichter.de)

Webseite: [www.verbraucher-schlichter.de](http://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](mailto:mail@verbraucher-schlichter.de)  
Webseite: [www.verbraucher-schlichter.de](http://www.verbraucher-schlichter.de)

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

#### **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](mailto:mail@verbraucher-schlichter.de)  
Webseite: [www.verbraucher-schlichter.de](http://www.verbraucher-schlichter.de)

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