**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@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

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@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.

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@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.