

Informationspflichten nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (§ 36 Verbraucherstreitbeilegungsgesetz)

Fallkonstellation	Unternehmen verwendet AGB	Unternehmen betreibt eine Internetseite	Unternehmen betreibt eine Internetseite und verwendet AGB
Keine Verpflichtung zur Teilnahme, mehr als 10 Personen beschäftigt	Aufnahme der Information in den AGB: Erklärung, ob Teilnahme erfolgt	Information z. B. im Impressum oder Button (z. B. "Verbraucherstreitbeilegung"), gebündelt mit OS-Plattform, Erklärung ob Teilnahme erfolgt	Aufnahme der Information in den AGB und z. B. im Impressum oder Button
Keine Verpflichtung zur Teilnahme, 10 oder weniger Personen beschäftigt	Entfallen der Informationspflicht	Entfallen der Informationspflicht	Entfallen der Informationspflicht
Teilnahmepflicht, 10 oder weniger Personen beschäftigt	Aufnahme in AGB: Erklärung zur Teilnahme + Angaben zur zuständigen Stelle (Anschrift, Website)	Z. B. im Impressum oder Button: Erklärung zur Teilnahme + Angaben zur zuständigen Stelle (Anschrift, Website)	In AGB und z. B. im Impressum oder Button: Erklärung zur Teilnahme + Angaben zur zuständigen Stelle (Anschrift, Website)
Teilnahmepflicht, mehr als 10 Personen beschäftigt	In AGB: Verpflichtung zur Teilnahme + Angaben zur zuständigen Stelle + Erklärung zur Teilnahme	Z. B. im Impressum oder Button: Verpflichtung zur Teilnahme + Angaben zur zuständigen Stelle + Erklärung zur Teilnahme	In AGB und z. B. im Impressum oder Button: Verpflichtung zur Teilnahme + Angaben zur zuständigen Stelle + Erklärung zur Teilnahme

Achtung: Mitglieder des IVD sind nach der Satzung verpflichtet, gegenüber dem Ombudsmann des Verbandes Stellung zu nehmen, wenn ein Verbraucher ein Verfahren beantragt hat. Der Ombudsmann des IVD ist seit 2019 als Streitbeilegungsstelle im Sinne des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes registriert. Aus der Satzung ergibt sich damit mittelbar die Verpflichtung zur Teilnahme an einem Schlichtungsverfahren vor der Schlichtungsstelle des IVD, die gemeinsam mit dem Verband der privaten Bauherren betrieben wird.

Die **OS-Plattform der EU** nimmt seit dem 20. März 2025 keine neuen Verfahren mehr an. Am 20. Juli 2025 stellt sie ihren Dienst komplett ein. Hinweise auf die OS-Plattform müssen spätestens bis dahin entfernt werden.

Mustertexte

1. Keine Bereitschaft und keine Teilnahme

Hinweis gemäß § 36 VSBG:

Die [Name des Unternehmens] ist weder verpflichtet noch bereit, an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen.

2. Teilnahme und Hinweis auf Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle in Kehl

Hinweis gemäß § 36 VSBG:

Die [Name des Unternehmens] ist bereit, an Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen.

Zuständig ist die Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle des Zentrums für Schlichtung e. V.,

Straßburger Straße 8, 77694 Kehl am Rhein

www.verbraucher-schlichter.de

3. Teilnahme und Hinweis auf Ombudsmann Immobilien IVD/VPB

Hinweis gemäß § 36 VSBG:

Die [Name des Unternehmens] ist bereit, an Streitbeilegungsverfahren vor folgender Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen:

Ombudsmann Immobilien im IVD/VPB – Informations- und Beratungsstelle für Verbraucher e. V.,

Littenstraße 10, 10179 Berlin

www.ombudsmann-immobilien.net