

Wir sind dabei



Verbraucherstreitbeilegungsgesetz: Dazu sind Makler verpflichtet

Lesermeinungen:

(7)
|
(1)

Maklerunternehmen mit elf oder mehr Mitarbeitern müssen auf ihren Webseiten ausdrücklich erklären, ob sie zur Teilnahme an einer Streitbeilegung vor einer Streitschlichtungsstelle bereit sind oder nicht. Das regelt das sogenannte Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG). Unterlässt ein verpflichteter Makler den Hinweis, droht eine Abmahnung. Wie Makler auf Nummer sicher gehen.



Ein Schlichtungsverfahren kann einen Streit zwischen Makler und Verbraucher beenden. Das Verbraucherstreitbeilegungsgesetz verpflichtet Makler daher zu bestimmten Hinweisen. Foto: sepy/fotolia.com

Widerrufsbelehrung, Daten aus dem Energieausweis, Hinweise zur Provision – Makler müssen einiges beachten, um nicht abgemahnt zu werden. Dazu zählen auch die Verpflichtungen aus dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG). Der Gesetzgeber will mit diesen Regelungen vor allem die Zahl der Gerichtsverfahren minimieren. Für Makler bedeutet das: Wenn Sie elf oder mehr Mitarbeiter beschäftigen, müssen sie in ihren Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) und auf ihrer Webseite darauf hinweisen, ob sie zur Streitschlichtung vor einer offiziellen Streitschlichtungsstelle bereit oder ob sie beispielsweise durch die Mitgliedschaft in einem bestimmten Verband dazu verpflichtet sind.

Dabei gilt: Zur Streitschlichtung selbst können sich Makler nur selbst verpflichten oder beispielsweise durch eine bestimmte Verbandsmitgliedschaft dazu verpflichtet sein. Auf den Hinweis dürfen sie dennoch nur verzichten, wenn sie weniger als elf Angestellte im Unternehmen haben. Zudem sollten auch kleinere Makler ihre zuständige Verbraucherschlichtungsstelle kennen. Denn eine Informationspflicht entsteht auch für sie spätestens dann, wenn es zum Streit mit einem Verbraucher kommt.

EU-Online-Plattform zur Streitbeilegung

Gleich vorweg: Das Verbraucherstreitbeilegungsgesetz ist nicht zu verwechseln mit der Pflicht, auf die Online-Plattform zur Streitbeilegung der Europäischen Union hinzuweisen. Diese EU-Verordnung gilt bereits seit 2016. Makler müssen demnach in ihr Impressum auf die Online-Streitschlichtungsstelle der EU aufnehmen, die unter der Adresse ec.europa.eu/consumers/odr zu finden ist. Wichtig ist: Diese Pflicht wird durch das VSBG nicht ersetzt. Sie gilt also weiterhin.

Allgemeine Informationspflicht nach Verbraucherstreitbeilegungsgesetz

Die allgemeine Informationspflicht laut VSBG trifft alle Unternehmer, die mindestens elf Beschäftigte haben und die direkt im Kontakt mit den Kunden stehen – also auch größere Makler. Bei der Zahl der Beschäftigten ist maßgeblich, wie viele am 31. Dezember des jeweiligen Vorjahres angestellt waren. Steigt also die Beschäftigtenzahl im Laufe eines Jahres auf elf oder mehr, tritt die Informationspflicht zum Jahreswechsel ein. Auf **ihrer Webseite und in ihren AGB** müssen Makler dann leicht zugänglich, klar und verständlich darüber informieren, inwieweit sie bereit oder verpflichtet sind, an einem Streitbeilegungsverfahren teilzunehmen. Dabei gilt: Makler sind in der Regel nicht dazu verpflichtet, am Streitbeilegungsverfahren teilzunehmen, es sei denn sie haben sich beispielsweise im Rahmen einer Verbandsmitgliedschaft selbst dazu verpflichtet. Dennoch dürfen sie nur dann auf den Hinweis zum

Streitbeilegungsverfahren verzichten, wenn sie weniger als elf Mitarbeiter haben. Der Hinweis kann etwa wie folgt aussehen:

Zur Teilnahme an einem Streitbeilegungsverfahren nach VSBG bin ich weder verpflichtet, noch bereit.

Will sich ein Makler jedoch freiwillig zu einem Streitbeilegungsverfahren verpflichten, muss er auch die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle benennen – und zwar immer. Eine Ausnahme für kleine Makler gibt es in diesen Fall nicht. Eine Liste aller zugelassenen Verbraucherschlichtungsstellen hat das Bundesjustizministerium [auf seiner Webseite](#) veröffentlicht.

Erweiterte Informationspflicht nach Entstehung eines Streits

Auch wenn Makler nicht zu einer Information auf ihrer Webseite und in den AGB verpflichtet sind: Ganz ignorieren können sie das VSBG nicht. Denn auch für kleine Immobilienprofis entsteht eine Informationspflicht immer dann, wenn ein Streit entsteht. Der Makler muss seinen Kunden dann über die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle informieren und erklären, ob er bereit ist, an einem Streitbeilegungsverfahren teilzunehmen oder nicht. Dies gilt selbst dann, wenn er auf seine Seite bereits erklärt hatte, dass er nicht zur Streitschlichtung bereit ist. Zusätzlich müssen die Kontaktdaten der Schlichtungsstelle sowie der Link zur Webseite übermittelt werden – und zwar **zwingend in Textform**. Hierzu genügt **beispielsweise eine E-Mail**, ein unterschriebenes Papierdokument ist nicht nötig. Diese erweiterte Informationspflicht gilt ebenfalls für alle Immobilienmakler – es gibt keine Ausnahme für kleine Unternehmen.