



Verbraucherstreitbeilegung

Informationspflichten für Kfz-Betriebe

3. Auflage

(Stand: März 2025)



Herausgeber:

Deutsches Kraftfahrzeuggewerbe e. V.
Zentralverband (ZDK)
Franz-Lohe-Straße 21, 53129 Bonn

Markgrafenstraße 35
10117 Berlin

Telefon: 0228 9127-0
E-Mail: zdk@kfzgewerbe.de
Internet: www.kfzgewerbe.de

Verantwortlich:

Abteilung Recht, Steuern, Tarife
Rechtsanwalt Ulrich Dilchert / E-Mail: dilchert@kfzgewerbe.de

Verfasser:

Abteilung Recht, Steuern, Tarife
Überarbeitung: Ass. jur. Marion Nikolic / E-Mail: nikolic@kfzgewerbe.de
(Ursprünglich: Rechtsanwalt Patrick Kaiser)

Titelbild:

Syda Productions

Haftungsausschluss:

Die in dieser Broschüre enthaltenen Informationen erheben keinen Anspruch auf Vollständigkeit. Obwohl sie nach bestem Wissen und Gewissen erstellt worden ist, kann keine Haftung für die inhaltliche Richtigkeit der darin enthaltenen Informationen übernommen werden.

Copyright und Rechtsvorbehalt:

Alle Rechte vorbehalten. Kein Teil des Werkes darf in irgendeiner Form (Druck, Fotokopie, Mikrofilm oder einem anderen Verfahren) ohne schriftliche Genehmigung des Herausgebers reproduziert oder unter Verwendung elektronischer Systeme verarbeitet, vervielfältigt oder verbreitet werden.

Erscheinungsdatum:

März 2025

Informationspflichten gegenüber Verbrauchern zum Thema „außergerichtliche Streitbeilegung“ ergeben sich sowohl aus dem **Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG)** als auch aus der europäischen **Verordnung über Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten (ODR-Verordnung)**.

Nach der ODR-Verordnung waren Kfz-Betriebe, die über das Internet Kauf- oder Dienstleistungsverträge abschließen, seit dem Jahr 2016 verpflichtet, auf ihren Webseiten einen leicht zugänglichen Link auf die **OS-Plattform der Europäischen Kommission** zu setzen (Artikel 14 ODR-Verordnung). Die OS-Plattform – auch ODR-Plattform genannt – war als zentrale Anlaufstelle für Verbraucher mit dem Ziel eingeführt worden, bei Streitigkeiten über online abgeschlossene Kauf- oder Dienstleistungsverträge eine außergerichtliche Streitbeilegung herbeizuführen. **Zwischenzeitlich hat das EU-Parlament auf Vorschlag der EU-Kommission entschieden, die OS-Plattform zum 20.07.2025 einzustellen** (vgl. Verordnung 2024/3228/EU vom 19.12.2024). Begründet wurde die Einstellung damit, dass das Angebot einer Streitschlichtung über die OS-Plattform von Verbrauchern kaum genutzt wurde. Außerdem hätten die von einer Verbraucherbeschwerde betroffenen Unternehmen einer außergerichtlichen Streitbeilegung durch eine auf der OS-Plattform aufgeführten Stelle nur in 2 % der Fälle zugestimmt, was europaweit in etwa 200 Fällen pro Jahr entspricht. Die Einstellung der OS-Plattform hat eine Aktualisierung dieses Merkblatts erforderlich gemacht.

Informationspflichten aus dem VSBG bestehen nach wie vor!

Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird auf die gleichzeitige Verwendung der Sprachformen männlich, weiblich und divers (m/w/d) verzichtet. Sämtliche Personenbezeichnungen gelten gleichermaßen für alle Geschlechter.

1	Informationspflichten nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG)	4
1.1	Allgemeine Informationspflicht gemäß § 36 VSBG.....	4
1.1.1	Verbrauchervertrag	4
1.1.2	AGB und/oder Webseite	5
1.1.3	Ausnahme: ≤ 10 Beschäftigte	5
1.1.4	Gebot der Freiwilligkeit	6
1.1.5	Formerfordernisse	6
1.1.6	Muster-Formulierungen zur Erfüllung der Informationspflicht gemäß § 36 VSBG	6
1.1.6.1	Muster-Formulierung im Falle der Nichtteilnahme an Verfahren einer Verbraucherschlichtungsstelle.....	6
1.1.6.2	Muster-Formulierungen im Falle der Teilnahme an Verfahren einer Verbraucherschlichtungsstelle.....	7
1.1.7	Informationen zum Verfahren und den Kosten eines Verfahrens vor der Universalschlichtungsstelle des Bundes	9
1.1.8	Folgen bei Nichteinhaltung der Informationspflichten gemäß § 36 VSBG ...	10
1.2	Informationspflicht nach Entstehen einer Streitigkeit gemäß § 37 VSBG	10
1.2.1	Informationspflichtiger	10
1.2.2	Zeitpunkt der Information	11
1.2.3	Form der Information	11
1.2.4	Musterformulierungen zur Erfüllung der Informationspflicht gemäß § 37 VSBG	11
1.2.4.1	Muster-Formulierung im Falle der Nichtteilnahme an Verfahren einer Verbraucherschlichtungsstelle.....	11
1.2.4.2	Muster-Formulierungen im Falle der Teilnahme an Verfahren einer Verbraucherschlichtungsstelle.....	12
1.2.5	Folgen bei Nichteinhaltung der Informationspflichten gemäß § 37 VSBG ...	13
2	Einstellung der OS-Plattform der Europäischen Kommission.....	14
2.1	Zeitpunkt der Einstellung	14
2.2	Erforderliche Maßnahmen.....	14
2.3	Folgen der Einstellung	15

1 Informationspflichten nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG)

Das VSBG enthält **zwei Informationspflichten für Unternehmer:**

- **Allgemeine Informationspflicht gemäß § 36 VSBG und**
- **Informationspflicht nach Entstehen einer Streitigkeit gemäß § 37 VSBG**

1.1 Allgemeine Informationspflicht gemäß § 36 VSBG

Unternehmer sind gesetzlich verpflichtet, auf ihren Webseiten und/oder zusammen mit ihren Allgemeinen Geschäftsbedingungen leicht zugänglich, klar und verständlich darauf hinzuweisen, inwieweit sie sich entweder

- **freiwillig bereit erklärt haben oder**
- **durch bestimmte Regelungen verpflichtet sind,**

an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle im Sinne des VSBG teilzunehmen.

Ausnahme: Von der Informationspflicht ausgenommen sind Unternehmer, die am 31. Dezember des vorangegangenen Jahres zehn oder weniger Personen beschäftigt haben (siehe hierzu Ziffer **1.1.3**).

Wichtig: Kfz-Schiedsstellen sind keine Verbraucherschlichtungsstellen im Sinne des VSBG. Die Teilnahmebereitschaft an Verfahren vor den Kfz-Schiedsstellen bedeutet daher nicht, dass man sich zugleich für die Teilnahme an Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle im Sinne des VSBG bereit erklärt oder verpflichtet hat.

1.1.1 Verbrauchervertrag

Die Informationspflichten beziehen sich ausschließlich auf **Verbraucherverträge, die zwischen einem Unternehmer und einem Verbraucher geschlossen werden.** Gegenstand eines Verbrauchervertrages können sowohl der Verkauf von Fahrzeugen, Ersatzteilen oder Zubehör sein als auch die Vornahme von Reparatur- und Werkstatteleistungen.

Keine Anwendung finden die Informationspflichten **auf Vertragsverhältnisse zwischen Unternehmern!** Es ist daher unschädlich, wenn die Informationen auch gegenüber

Unternehmern genannt werden, z.B. im Falle der Verwendung der unverbindlich vom ZDK empfohlenen Kfz-Reparaturbedingungen.

Unklar kann bisweilen sein, ob der **Kunde** einen Vertrag als **Verbraucher oder Unternehmer** abgeschlossen hat (so z.B. bei einem privat genutzten Firmenwagen eines Selbständigen). Entscheidend ist dann, zu welchem Zweck der Vertrag abgeschlossen wird bzw. wurde. Bei Verträgen, die der Kunde sowohl zu gewerblichen als auch zu nicht gewerblichen Zwecken abschließt (sog. dual-use-Verträge) kommt es darauf an, welcher Zweck überwiegt. Schließt eine natürliche Person einen Vertrag nicht überwiegend zu gewerblichen oder selbständigen beruflichen Interessen ab, handelt sie als Verbraucher (vgl. § 13 BGB).

1.1.2 AGB und/oder Webseite

Die Informationspflicht gilt nur dann, wenn der Kfz-Betrieb Allgemeine Geschäftsbedingungen verwendet und/oder über eine Webseite verfügt.

Zumindest eine dieser Voraussetzungen dürfte bei allen Kfz-Betrieben erfüllt sein.

Wichtig: Wenn der Kfz-Betrieb sowohl AGB verwendet als auch eine Webseite unterhält, müssen die Informationen sowohl in die AGB aufgenommen werden als auch auf seiner Webseite erscheinen (vgl. BGH, Urteil vom 22.09.2020, Az. XI ZR 162/19).

1.1.3 Ausnahme: ≤ 10 Beschäftigte

Ausgenommen von der Informationspflicht sind Unternehmen mit bis zu zehn Beschäftigten.

Maßgeblich ist die **Zahl der Personen**, nicht die Summe ihrer Arbeitskraftanteile.

Stichtag für die Ermittlung der Anzahl der Beschäftigten ist der **31. Dezember des Vorjahres**. Kfz-Betriebe müssen daher mit Beginn des Kalenderjahres prüfen, ob sie zur Erfüllung der Informationspflichten verpflichtet sind.

Kfz-Betriebe, die der Informationspflicht nicht unterliegen, können dennoch die **vom ZDK unverbindlich empfohlenen Bedingungstexte (Neuwagen-Verkaufsbedingungen / NWVB, Gebrauchtwagen-Verkaufsbedingungen / GWVB, Kfz-Reparaturbedingungen und Teileverkaufs-Bedingungen)** verwenden. Der darin enthaltene Hinweis auf die Nichtteilnahme an Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle im Sinne des VSBG (siehe hierzu Ziffer **1.1.6.1**) ist für nicht von der Informationspflicht betroffene Kfz-Betriebe unschädlich.

1.1.4 Gebot der Freiwilligkeit

Eine gesetzliche oder sonstige Regelung, die Kfz-Betriebe zur Teilnahme an Verfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle verpflichtet, existiert nicht. Für Kfz-Betriebe ist die Teilnahme daher freiwillig.

1.1.5 Formerfordernisse

Kfz-Betriebe müssen Verbraucher **leicht zugänglich, klar und verständlich** informieren.

1.1.6 Muster-Formulierungen zur Erfüllung der Informationspflicht gemäß § 36 VSBG

Nachfolgend finden Sie Muster-Formulierungen sowohl für den **Fall der Nichtteilnahme** eines Kfz-Betriebs an Verfahren einer Verbraucherschlichtungsstelle als auch für den **Fall einer freiwilligen Teilnahme** an Verfahren einer Verbraucherschlichtungsstelle.

1.1.6.1 Muster-Formulierung im Falle der Nichtteilnahme an Verfahren einer Verbraucherschlichtungsstelle

Die **vom ZDK unverbindlich empfohlenen Bedingungstexte (NWVB, GWVB, Kfz-Reparaturbedingungen und Teileverkaufsbedingungen)** enthalten folgenden Passus zur Erfüllung der Informationspflicht:

Hinweis gemäß § 36 Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG)

Der Verkäufer/Auftragnehmer wird nicht an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle im Sinne des VSBG teilnehmen und ist hierzu auch nicht verpflichtet.

Sofern ein Kfz-Betrieb neben diesen Bedingungstexten gegenüber Verbrauchern **weitere AGB** (z.B. separat verkaufte Händleranschlussgarantien) oder von diesen Bedingungstexten abweichende, **eigene AGB** verwendet, sollten diese – falls noch nicht geschehen – um den vorgenannten Hinweis ergänzt werden. Statt in den AGB, kann der Hinweis alternativ auch auf einem gesonderten Beiblatt aufgenommen werden, welches dem Verbraucher zusammen mit den AGB übergeben wird. Außerdem kann der Hinweis alternativ auch in die Bestell- und/oder Auftragsformulare integriert werden.

Des Weiteren muss auf der **Webseite des Kfz-Betriebs** ein gleichlautender Hinweis leicht zugänglich enthalten sein. Wir empfehlen hierzu die Aufnahme des o.g. Hinweises in das **Impressum der Webseite**.

Wichtig: Für den Fall der Nichtteilnahme an Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle wird die Informationspflicht aus § 36 VSBG mit der Verwendung des o.g. Hinweises erfüllt, wenn der Hinweis zusammen mit den AGB und – sofern vorhanden – auf der Webseite des Kfz-Betriebs erfolgt.

1.1.6.2 Muster-Formulierungen im Falle der Teilnahme an Verfahren einer Verbraucherschlichtungsstelle

Sofern sich ein Kfz-Betrieb (freiwillig) für eine Teilnahme an einem Verfahren einer Verbraucherschlichtungsstelle im Sinne des VSBG entscheidet, muss er dies zusammen mit seinen AGB und – sofern vorhanden – auf seiner Webseite zum Ausdruck bringen. Zusätzlich ist er verpflichtet, auf die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle, nebst deren Anschrift und Webseite, hinzuweisen.

Wichtig: Diese Verpflichtung gilt **unabhängig von der Anzahl der beschäftigten Personen**.

Die **zuständige Verbraucherschlichtungsstelle** ist die Stelle, die für die konkrete Verbraucherstreitigkeit sachlich und örtlich zuständig ist und deren Verfahren dem Unternehmer zur Teilnahme offen steht. Seit dem Jahr 2020 ist dies für das Kfz-Gewerbe die **Universalschlichtungsstelle des Bundes mit Sitz in Kehl**.

Im Falle der Verwendung der NWVB, GWVB, Kfz-Reparaturbedingungen oder Teileverkaufsbedingungen könnte die Formulierung zur Teilnahmebereitschaft wie folgt lauten:

Hinweis gemäß § 36 Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG)

In Abweichung der umseitigen/aushängenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen sind wir bereit, an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle im Sinne des VSBG teilzunehmen.

Die für uns zuständige Verbraucherschlichtungsstelle ist die

Universalschlichtungsstelle des Bundes

Zentrum für Schlichtung e.V.

Straßburger Straße 8

77694 Kehl am Rhein

Telefon: 07851 / 7957940

Fax: 07851 / 7957941

E-Mail: mail@universalschlichtungsstelle.de

Webseite: www.universalschlichtungsstelle.de

Der Hinweis kann z.B. auf der Vorderseite des jeweiligen Bestell- und/oder Auftragsformulars eingefügt werden.

Außerdem sollten auch **alle weiteren vom Kfz-Betrieb gegenüber Verbrauchern verwendeten AGB** um einen entsprechenden Hinweis ergänzt werden. Dieser könnte wie folgt aussehen:

Hinweis gemäß § 36 Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG)

Wir sind bereit, an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle im Sinne des VSBG teilzunehmen.

Die für uns zuständige Verbraucherschlichtungsstelle ist die

Universalschlichtungsstelle des Bundes

Zentrum für Schlichtung e.V.

Straßburger Straße 8

77694 Kehl am Rhein

Telefon: 07851 / 7957940

Fax: 07851 / 7957941

E-Mail: mail@universalschlichtungsstelle.de

Webseite: www.universalschlichtungsstelle.de

Der Hinweis auf die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle sollte fortlaufend auf dessen Aktualität hin überprüft werden.

1.1.7 Informationen zum Verfahren und den Kosten eines Verfahrens vor der Universalschlichtungsstelle des Bundes

Die Webseite der Universalschlichtungsstelle des Bundes in Kehl enthält **zahlreiche Informationen zum Ablauf des Verfahrens sowie dessen Kosten**, die auf deren **Webseite** eingesehen werden können.

Für die Durchführung des Verfahrens wird vom **Kfz-Betrieb**, der sich zur Teilnahme an einem Streitbeilegungsverfahren bereit erklärt hat oder dazu verpflichtet ist, eine **Gebühr** erhoben, deren Höhe sich an dem jeweiligen Streitwert orientiert.

Erkennt der Unternehmer den geltend gemachten Anspruch sofort vollständig an, ermäßigt sich die Gebühr oder entfällt ganz, wenn daraufhin die weitere Durchführung des Streitbeilegungsverfahrens abgelehnt wird.

Darüber hinaus enthält § 6 der Universalschlichtungsstellenverordnung (UnivSchlichtV) weitere Tatbestände, die zu einer Reduzierung der Gebühren führen können. Diese wurden in der nachfolgenden Übersicht nicht berücksichtigt.

Streitwerte	Gebühr	Ermäßigte Gebühr bei sofortigem Anerkenntnis
bis einschließlich 100 €	40 €	35 €
von 100,01 € bis einschließlich 200 €	80 €	50 €
von 200,01 € bis einschließlich 500 €	150 €	75 €
von 500,01 € bis einschließlich 2.000 €	300 €	75 €
von 2.000,01 € bis einschließlich 5.000 €	400 €	150 €
von 5.000,01 € bis 10.000 €	500 €	250 €
10.000,01 € bis 30.000 €	650 €	250 €
ab 30.000,01 €	800 €	250 €

Verbrauchern entstehen **in der Regel keine Kosten**. Eine Ausnahme gilt nur im Falle einer missbräuchlichen Antragstellung. In diesem Falle beträgt die Gebühr für den Verbraucher 30 €.

1.1.8 Folgen bei Nichteinhaltung der Informationspflichten gemäß § 36 VSBG

Werden die Informationspflichten nicht beachtet, drohen dem Kfz-Betrieb zum einen (u.U. kostenintensive) **Abmahnungen** und zum anderen **Unterlassungsverfahren** nach dem Unterlassungsklagengesetz (§ 2 Abs. 1 i.V.m. 2 Nr. 12 UKlaG).

1.2 Informationspflicht nach Entstehen einer Streitigkeit gemäß § 37 VSBG

Wenn sich eine Streitigkeit über einen Verbrauchervertrag im Einzelfall nicht durch eigene Bemühungen beilegen lässt, hat der Unternehmer den Verbraucher **generell** über eine für ihn zuständige Verbraucherschlichtungsstelle unter Angabe von deren Anschrift und Webseite in Textform hinzuweisen. Der Unternehmer muss zugleich angeben, ob er zur Teilnahme an einem Streitbeilegungsverfahren vor dieser Verbraucherschlichtungsstelle bereit oder verpflichtet ist.

Beispiel:

Ein Kunde streitet sich mit einem Kfz-Betrieb über die Notwendigkeit der vorgenommenen Reparaturleistungen. Sämtliche Gespräche zwischen den beteiligten Parteien führen zu keiner Lösung und es ist absehbar, dass es diese auch nicht geben wird.

In diesem Fall muss der Kfz-Betrieb den Verbraucher gemäß § 37 VSBG informieren.

1.2.1 Informationspflichtiger

Die Informationspflicht nach Entstehen der Streitigkeit gemäß § 37 VSBG gilt für **alle Kfz-Betriebe, unabhängig davon, ob sie sich zur Teilnahme an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle im Sinne des VSBG bereit erklärt haben oder nicht!**

Auf die Anzahl der beschäftigten Personen kommt es, anders als bei der Allgemeinen Informationspflicht nach § 36 VSBG, nicht an.

1.2.2 Zeitpunkt der Information

Das Gesetz gibt keinen konkreten Zeitpunkt vor, ab wann der Verbraucher zu informieren ist. Der Hinweis sollte allerdings **spätestens dann** erfolgen, **wenn erkennbar ist, dass sich die Streitigkeit nicht durch eigene Bemühungen beilegen lässt**.

1.2.3 Form der Information

Die Informationen müssen dem Verbraucher in **Textform (z.B. auf Papier, per E-Mail oder Fax)** gegeben bzw. übermittelt werden. Ein mündlicher Hinweis reicht nicht aus!

1.2.4 Musterformulierungen zur Erfüllung der Informationspflicht gemäß § 37 VSBG

Nachfolgend finden Sie Muster-Formulierungen sowohl für den **Fall der Nichtteilnahme** eines Kfz-Betriebs an Verfahren einer Verbraucherschlichtungsstelle als auch für den **Fall einer freiwilligen Teilnahme** an Verfahren einer Verbraucherschlichtungsstelle.

1.2.4.1 Muster-Formulierung im Falle der Nichtteilnahme an Verfahren einer Verbraucherschlichtungsstelle

Hinweis gemäß § 37 Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG)

Die für die/das _____ (Firmenname) zuständige Verbraucherschlichtungsstelle ist die

Universalschlichtungsstelle des Bundes

Zentrum für Schlichtung e.V.

Straßburger Straße 8

77694 Kehl am Rhein

Telefon: 07851 / 7957940

Fax: 07851 / 7957941

E-Mail: mail@universalschlichtungsstelle.de

Webseite: www.universalschlichtungsstelle.de

Wir werden nicht an einem Streitbeilegungsverfahren vor dieser Verbraucherschlichtungsstelle teilnehmen und sind hierzu auch nicht verpflichtet.

Verwendet der Kfz-Betrieb beim Verkauf von Gebrauchtwagen die vom ZDK unverbindlich empfohlenen **GWVB oder** bei der Übernahme von Werkstatteleistungen die vom ZDK

unverbindlich empfohlenen **Kfz-Reparaturbedingungen**, kann der vorstehende Hinweis um folgenden Zusatz ergänzt werden:

Hinweis zum Gebrauchtwagenkauf und zu Werkstatteleistungen:

Als Meisterbetrieb der Kfz-Innung nehmen wir an Verfahren vor den branchenspezifischen Kfz-Schiedsstellen (Alternative zu Verbraucherschlichtungsstellen im Sinne des VSBG) teil.

Die für uns zuständige Kfz-Schiedsstelle erreichen Sie unter:

(Angabe der zuständigen Kfz-Schiedsstelle nebst Anschrift und Kontaktdaten).

Informationen zu den Kfz-Schiedsstellen entnehmen Sie bitte unseren Gebrauchtwagenverkaufsbedingungen oder Kfz-Reparaturbedingungen.

Weitere Informationen zu den Kfz-Schiedsstellen stehen Ihnen unter www.kfz-schiedsstellen.de zur Verfügung.

1.2.4.2 Muster-Formulierungen im Falle der Teilnahme an Verfahren einer Verbraucherschlichtungsstelle

Hinweis gemäß § 37 Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG)

Die für die/das _____ (Firmenname) zuständige Verbraucherschlichtungsstelle ist die

Universalschlichtungsstelle des Bundes

Zentrum für Schlichtung e.V.

Straßburger Straße 8

77694 Kehl am Rhein

Telefon: 07851 / 7957940

Fax: 07851 / 7957941

E-Mail: mail@universalschlichtungsstelle.de

Webseite: www.universalschlichtungsstelle.de

In Abweichung der von uns verwendeten Allgemeinen Geschäftsbedingungen erklären wir uns zur Teilnahme an einem Streitbeilegungsverfahren vor dieser Verbraucherschlichtungsstelle bereit.

Verwendet der Kfz-Betrieb beim Verkauf von Gebrauchtwagen die vom ZDK unverbindlich empfohlenen **GWVB oder** bei der Übernahme von Werkstattdienstleistungen die vom ZDK unverbindlich empfohlenen **Kfz-Reparaturbedingungen, kann der vorstehende Hinweis um folgenden Zusatz ergänzt werden:**

Hinweis zum Gebrauchtwagenkauf und zu Werkstattdienstleistungen:

Als Meisterbetrieb der Kfz-Innung nehmen wir an Verfahren vor den branchenspezifischen Kfz-Schiedsstellen (Alternative zu Verbraucherschlichtungsstellen im Sinne des VSBG) teil.

Die für uns zuständige Kfz-Schiedsstelle erreichen Sie unter:

(Angabe der zuständigen Kfz-Schiedsstelle nebst Anschrift und Kontaktdaten).

Informationen zu den Kfz-Schiedsstellen entnehmen Sie bitte unseren Gebrauchtwagenverkaufsbedingungen oder Kfz-Reparaturbedingungen.

Weitere Informationen zu den Kfz-Schiedsstellen stehen Ihnen unter www.kfz-schiedsstellen.de zur Verfügung.

1.2.5 Folgen bei Nichteinhaltung der Informationspflichten gemäß § 37 VSBG

Werden die Informationspflichten nicht beachtet, drohen dem Kfz-Betrieb zum einen (u.U. kostenintensive) **Abmahnungen** und zum anderen **Unterlassungsverfahren** nach dem Unterlassungsklagengesetz (§ 2 Abs. 1 i.V.m. 2 Nr. 12 UKlaG).

2 Einstellung der OS-Plattform der Europäischen Kommission

Kfz-Betriebe, die über das Internet Kauf- oder Dienstleistungsverträge abschließen, waren seit dem Jahr 2016 verpflichtet, auf ihren Webseiten einen leicht zugänglichen Link auf die OS-Plattform der Europäischen Kommission zu setzen (Artikel 14 der ODR-Verordnung). Die OS-Plattform – auch ODR-Plattform genannt – war als zentrale Anlaufstelle für Verbraucher mit dem Ziel eingeführt worden, bei Streitigkeiten über online Kauf- oder Dienstleistungsverträge eine außergerichtliche Streitbeilegung herbeizuführen.

2.1 Zeitpunkt der Einstellung

Wie bereits im **Vorwort** ausgeführt, wird die **OS-Plattform der EU-Kommission zum 20. Juli 2025 eingestellt**, weil das Angebot einer Streitschlichtung über die OS-Plattform von Verbrauchern kaum genutzt wurde und die betroffenen Unternehmen nur in wenigen Fällen einer außergerichtlichen Streitbeilegung durch eine auf der OS-Plattform aufgeführten Stelle zugestimmt haben.

2.2 Erforderliche Maßnahmen

Obwohl Verbraucher schon **ab/seit dem 20. März 2025 keine Beschwerden mehr auf der OS-Plattform einreichen** können, müssen Unternehmer auf ihren Webseiten **dennoch bis zu deren Einstellung am 20. Juli 2025 einen leicht zugänglichen Link auf die OS-Plattform setzen**.

Natürlich wäre es sinnvoll gewesen, wenn das EU-Parlament die Pflicht zur Verlinkung bereits zum 20. März aufgehoben hätte, da ab diesem Zeitpunkt keine neuen Beschwerden mehr angenommen werden, leider ist dies aber nicht geschehen. Es macht aber keinen Sinn, sich Gedanken über den (Un-)Sinn einer solchen Regelung zu machen, da die Verlinkungspflicht trotzdem zwingend eingehalten werden muss, um Rechtsnachteile, z.B. in Form von Abmahnungen, zu vermeiden.

Daraus folgt:

Wichtig: Der Link zur OS-Plattform darf und muss erst ab dem 20. Juli 2025 entfernt werden!

2.3 Folgen der Einstellung

Spätestens ab dem 20. Juli 2025 werden alle Informationen, einschließlich personenbezogener Daten im Zusammenhang mit Fällen, auf der OS-Plattform gelöscht.

