

Inhaltsverzeichnis

Bearbeiterverzeichnis 3

Vorwort 5

Abkürzungsverzeichnis 13

Literaturverzeichnis 18

Überblick zur bestehenden Schlichtungspraxis 21

Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG) vom 19. Februar 2016

Abschnitt 1 Allgemeine Vorschriften

§ 1 Anwendungsbereich 45

§ 2 Verbraucherschlichtungsstelle 61

Abschnitt 2 Private Verbraucherschlichtungsstellen

§ 3 Träger der Verbraucherschlichtungsstelle 70

§ 4 Zuständigkeit von Verbraucherschlichtungsstellen 75

§ 5 Verfahrensordnung 90

§ 6 Streitmittler 95

§ 7 Unabhängigkeit und Unparteilichkeit des Streitmittlers 110

§ 8 Amtsdauer und Abberufung des Streitmittlers 130

§ 9 Beteiligung von Verbraucherverbänden und Unternehmerverbänden 139

§ 10 Informationspflichten der Verbraucherschlichtungsstelle 144

Abschnitt 3 Streitbeilegungsverfahren

Vor §§ 11 bis 13 VSBG 148

§ 11 Form von Mitteilungen 149

§ 12 Verfahrenssprache 153

§ 13 Vertretung 158

§ 14 Ablehnungsgründe 163

§ 15 Beendigung des Verfahrens auf Wunsch der Parteien 186

§ 16 Unterrichtung der Parteien 195

§ 17 Rechtliches Gehör 201

§ 18 Mediation 207

§ 19 Schlichtungsvorschlag 219

§ 20 Verfahrensdauer 232

§ 21 Abschluss des Verfahrens 236

§ 22 Verschwiegenheit 239

§ 23 Entgelt 250

Abschnitt 4 Anerkennung privater Verbraucherschlichtungsstellen

§ 24 Anerkennung 255

§ 25 Antrag auf Anerkennung und Mitteilung von Änderungen 262

§ 26 Widerruf der Anerkennung 271

§ 27 Zuständige Behörde und Verordnungsermächtigung 276

Abschnitt 5 Behördliche Verbraucherschlichtungsstellen

§ 28 Behördliche Verbraucherschlichtungsstellen 282

Abschnitt 6 Universalschlichtungsstellen der Länder

Vor § 29 VSBG 290

§ 29 Universalschlichtungsstelle und Verordnungsermächtigung 291

§ 30 Zuständigkeit und Verfahren der Universalschlichtungsstelle 301

§ 31 Gebühr 318

Abschnitt 7 Zentrale Anlaufstelle für Verbraucherschlichtung, Liste der Verbraucherschlichtungsstellen und Berichtspflichten

§ 32 Zentrale Anlaufstelle für Verbraucherschlichtung und Mitteilungspflichten der zuständigen Behörden und Aufsichtsbehörden 330

§ 33 Liste der Verbraucherschlichtungsstellen sowie Zugang zur Liste der Europäischen Kommission und zur Europäischen Plattform zur Online-Streitbeilegung 337

§ 34 Berichtspflichten und Auskunftspflichten der Verbraucherschlichtungsstelle 342

§ 35 Verbraucherschlichtungsbericht 352

Abschnitt 8 Informationspflichten des Unternehmers

§ 36 Allgemeine Informationspflicht 356

§ 37 Informationen nach Entstehen der Streitigkeit 367

Abschnitt 9 Grenzüberschreitende Zusammenarbeit

§ 38 Zusammenarbeit mit ausländischen Streitbeilegungsstellen 374

§ 39 Zusammenarbeit mit der Europäischen Plattform zur Online-Streitbeilegung 377

§ 40 Unterstützung von Verbrauchern bei grenzübergreifenden Streitigkeiten; Kontaktstelle für die Europäische Plattform zur Online-Streitbeilegung 381

Abschnitt 10 Schlussvorschriften

§ 41 Bußgeldvorschriften 386

§ 42 Verordnungsermächtigung 389

§ 43 Projektförderung, Forschungsvorhaben, Bericht 393

Verbraucherstreitbelegungs-Informationspflichtenverordnung (VSBInfoV) vom 28.2.2016

§ 1 Antrag auf Anerkennung als private Verbraucherschlichtungsstelle 396

§ 2 Angaben für die Liste der Verbraucherschlichtungsstellen 407

§ 3 Webseite der Verbraucherschlichtungsstelle 411

§ 4 Tätigkeitsbericht der Verbraucherschlichtungsstelle 419

§ 5 Evaluationsbericht der Verbraucherschlichtungsstelle 427

§ 6 Verbraucherschlichtungsbericht und Auswertung der Evaluationsberichte der Verbraucherschlichtungsstellen 430

§ 7 Inkrafttreten 433

Anhang

Anhang 1 ADR-Richtlinie

RICHTLINIE 2013/11/EU DES EUROPÄISCHEN PARLAMENTS UND DES RATES 436

Anhang 2 ODR-Verordnung

VERORDNUNG (EU) NR. 524/2013 DES EUROPÄISCHEN PARLAMENTS UND DES RATES 458

Anhang 3 Antrag auf Anerkennung als Verbraucherschlichtungsstelle nach § 24 Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG) 472

Anhang 4 Anlage zur Notifizierung für die Anerkennung nach § 24 Verbraucherstreitbeilegungsgesetz 480

Anhang 5 Antrag auf Anerkennung als Verbraucherschlichtungsstelle nach § 14 Absatz 3 UKlaG, §§ 11, 16 FinSV 488

Anhang 6 Anlage zur Notifizierung für die Anerkennung nach § 14 Absatz 3 UKlaG, §§ 11, 16 FinSV 495

Sachverzeichnis 500