

Verbraucherstreitbeilegungsgesetz

Neue Informationspflichten

von Ass. jur. Christian Halm, Stv. Leiter Ressort Recht der ÄKWL

Am 1. April 2016 ist das Gesetz zur Umsetzung der Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten (VSBG) in Kraft getreten. Danach sollen Verbrauchern bei Streitigkeiten mit Unternehmen außergerichtliche Streitbeilegungsstellen zur Verfügung stehen. Das VSBG regelt die außergerichtliche Beilegung von zivilrechtlichen Streitigkeiten, an denen Verbraucher oder Unternehmer als Antragsteller oder Antragsgegner beteiligt sind.

Für Arztpraxen ist die Teilnahme an Schlichtungsverfahren grundsätzlich freiwillig. Ob sie als Erbringer von Gesundheitsdienstleistungen seit dem 01.02.2017 besondere Informationspflichten berücksichtigen müssen, deren Nichteinhaltung wettbewerbsrechtlich abgemahnt werden kann, ist unter Juristen umstritten. Die nachfolgende Darstellung geht aus Gründen der Vorsorge davon aus, dass Arztpraxen grundsätzlich dem Anwendungsbereich des VSBG unterliegen. Sofern die dargestellten Voraussetzungen vorliegen, dürfte es sich für Betroffene empfehlen, den Informationspflichten zur Vermeidung von Abmahnungen rein vorsorglich nachzukommen:

1.) Arztpraxen, die

- am 31.12.2016 mehr als zehn Arbeitnehmer beschäftigt haben und
- eine Homepage unterhalten oder Allgemeine Geschäftsbedingungen verwenden,

müssen dort angeben, ob sie verpflichtet oder bereit sind, an einem Streitbeilegungsverfahren teilzunehmen (§ 36 Abs. 1 Nr. 1 VSBG). Eine Arztpraxis kann etwa vertraglich (z. B. durch Mediations- bzw. Schlichtungsabreden) zur Teilnahme verpflichtet sein. Sofern sich eine Arztpraxis freiwillig für die Teilnahme an Schlichtungsverfahren entscheidet, sind die Anschrift und Homepage der zuständigen Verbraucherschlichtungsstelle anzugeben. Die Bereitschaft zur Teilnahme kann jederzeit wieder geändert werden. Über eine mangelnde Teilnahmebereitschaft müssen die künftigen Vertragspartner ebenfalls informiert werden.

2.) Bei bereits bestehenden und nicht beizulegenden außergerichtlichen Streitigkeiten mit Verbrauchern besteht für alle Arztpraxen die Verpflichtung, den Verbraucher in Textform (z. B. per E-Mail) auf eine für ihn zuständige Schlichtungsstelle unter Angabe von Adresse und Homepage hinzuweisen. Damit sind Streitigkeiten aus einem Verbrauchervertrag gemeint, die nicht durch Verhandlungen mit dem Verbraucher (Patienten), zum Beispiel im Rahmen eines praxiseigenen Patientenbeschwerdesystems, beigelegt werden konnten. In diesem Fall muss die Arztpraxis angeben, ob sie verpflichtet oder bereit ist, an einem Streitbeilegungsverfahren teilzunehmen.

ZU 2.)

HINWEIS BEI BESTEHENDEN STREITIGKEITEN

(in Brief oder E-Mail):

Bei Bereitschaft zur Teilnahme: Textform wie unter 1. a).

Wenn die Teilnahme an einem Streitbeilegungsverfahren von vornherein abgelehnt wird, ist, um der Informationsverpflichtung Genüge zu tun, zur Klarstellung folgende Formulierung zu empfehlen:

„Die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle ist: Bezeichnung/Anschrift/ Homepage. Zur Teilnahme an einem Streitbeilegungsverfahren nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz sind wir allerdings weder bereit noch verpflichtet.“

ZU 1.)

GENERELLER HINWEIS NACH § 36 ABS. 1 NR. 1 VSBG

(Impressum der Homepage/
Allgemeine Geschäftsbedingungen):

a) Beispiel bei Bereitschaft zur Teilnahme an einem Streitschlichtungsverfahren:

„Wir sind zur Beilegung von Streitigkeiten mit Verbrauchern zur Teilnahme an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle bereit (oder: gemäß ... [Angabe der Rechtsnorm oder der vertraglichen Vereinbarung] zur Teilnahme an einem Streitschlichtungsverfahren verpflichtet)“

Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle des Zentrums für Schlichtung e. V., Straßburger Str. 8, 77694 Kehl am Rhein
www.verbraucher-schlichter.de

Es sollte dabei jedoch beachtet werden, dass für Streitigkeiten aus freiberuflichen Dienstleistungsaufträgen von Ärzten keine spezielle Schlichtungsstelle eingerichtet wurde. Deshalb wäre als „Auffangschlichtungsstelle“ die vom Bundesamt für Justiz anerkannte Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle des Zentrums für Schlichtung e. V. in Kehl zuständig.

■ Eine Liste der in Deutschland anerkannten Verbraucherschlichtungsstellen findet sich auf der Homepage des Bundesjustizamts.

■ Europäische Streitschlichtungsstellen sind abrufbar unter:
<https://webgate.ec.europa.eu/odr/>

b) Besteht keine Bereitschaft oder Verpflichtung zur Teilnahme an Streitbeilegungsverfahren, wäre z. B. folgende Negativauskunft denkbar:

„Wir sind zur Teilnahme an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz weder bereit noch verpflichtet.“

oder

„Wir sind zur Teilnahme an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz weder bereit noch verpflichtet. Wir bieten jedoch die Durchführung einer Schlichtung bei der Ärztekammer Westfalen-Lippe in Münster, die für die Durchführung von Schlichtungsverfahren gesetzlich ermächtigt ist, an.“