

**Verbraucherschlichtung**

**Stand: 01. Januar 2024**

**Rechtliche Hinweise zur Benutzung:**

Der Unternehmer schließt im Laufe seiner Geschäftstätigkeit eine Vielzahl von Verträgen ab. Um eine Orientierungshilfe zu bieten, stellt die IHK München und Oberbayern Musterverträge zur Verfügung.

Dieses Vertragsformular wurde mit größter Sorgfalt erstellt, erhebt aber keinen Anspruch auf Vollständigkeit und Richtigkeit. Es ist als Checkliste mit Formulierungshilfen zu verstehen und soll nur eine Anregung bieten, wie die typische Interessenlage zwischen den Parteien sachgerecht ausgeglichen werden kann. Dies entbindet den Verwender jedoch nicht von der sorgfältigen eigenverantwortlichen Prüfung.

Aus Gründen der sprachlichen Vereinfachung wird auf die Nennung der Geschlechter verzichtet, wo eine geschlechtsneutrale Formulierung nicht möglich war. In diesen Fällen beziehen die verwendeten männlichen Begriffe die weiblichen und diversen Formen ebenso mit ein.

Der Mustervertrag ist nur ein Vorschlag für eine mögliche Regelung. Viele Festlegungen sind frei vereinbar. Der Verwender kann auch andere Formulierungen wählen. Vor einer Übernahme des unveränderten Inhaltes muss daher im eigenen Interesse genau überlegt werden, ob und in welchen Teilen gegebenenfalls eine Anpassung an die konkret zu regelnde Situation und die Rechtsentwicklung erforderlich ist.

Auf diesen Vorgang hat die Industrie- und Handelskammer natürlich keinen Einfluss und kann daher naturgemäß für die Auswirkungen auf die Rechtsposition der Parteien keine Haftung übernehmen. Auch die Haftung für leichte Fahrlässigkeit ist grundsätzlich ausgeschlossen.

Falls Sie einen maßgeschneiderten Vertrag benötigen, sollten Sie sich durch einen Rechtsanwalt Ihres Vertrauens beraten lassen.

**Anmerkung:**

Haben Unternehmer Allgemeine Geschäftsbedingungen oder unterhalten sie eine Webseite, besteht für Unternehmer die Pflicht ihre Verbraucherkunden darüber zu informieren, in welchem Umfang sie sich an Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle beteiligen. Hat ein Unternehmer sowohl AGB als auch eine Webseite, muss er an beiden Stellen informieren. Wichtig dabei ist, dass der Link zur Verbraucherschlichterstelle klickbar ist.

Sind sie nicht zur Verbraucherschlichtung bereit, oder haben Sie sich dazu auch nicht freiwillig verpflichtet, müssen sie das ebenfalls angeben.

Unternehmer mit zehn oder weniger Beschäftigten sind von der Hinweispflicht befreit. Stichtag für die maßgebliche Anzahl der Mitarbeiter ist der 31. Dezember des Vorjahres. Es zählt die tatsächliche Anzahl an Beschäftigten unabhängig von ihrer Arbeitszeit.

**Unternehmer ist zur Verbraucherschlichtung bereit**

„Wir sind zur Beilegung von Streitigkeiten mit Verbrauchern zur Teilnahme an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle bereit oder gemäß XXX (Angabe der Rechtsnorm oder der vertraglichen Vereinbarung) verpflichtet. Die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle ist: Universalschlichtungsstelle des Bundes Zentrum für Schlichtung e.V., Straßburger Straße 8, 877694 Kehl am Rhein, [www.universalschlichtungsstelle.de](http://www.universalschlichtungsstelle.de) . Zur Beilegung der genannten Streitigkeiten werden wir in einem Streitbeilegungsverfahren vor dieser Stelle teilnehmen.“

**Unternehmer ist zur Verbraucherschlichtung nicht bereit**

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