



Bund der Freien  
Waldorfschulen

NEUE GESETZLICHE HINWEISPFlichten ZUR  
AUßERGERICHTLICHEN STREITSCHLICHTUNG AUF  
INTERNETSEITEN UND IN AGB

Schlichtungsstelle

INFORMATIONEN AUS DER  
RECHTSBERATUNG IM BUND  
DER FREIEN WALDORFSCHULEN

## WORUM GEHT ES?

Die Entlastung der Justiz ist schon seit längerer Zeit ein Thema, mit dem sich nationale Parlamente und EU befassen. Insbesondere in Zeiten zunehmenden Internethandels und daher räumlich weit auseinanderliegender Vertragsparteien sollte ein Instrument geschaffen werden, welches zum einen geeignet sein sollte, die zunehmende Zahl von Streitigkeiten außergerichtlich zu lösen und zum anderen den Streitparteien (insbesondere den Verbrauchern) Kosten und Reisen ersparen sollte.

Mit dem Ziel, dass Verbraucher von solchen – für sie in jedem Fall kostenfreien - Streitschlichtungsmöglichkeiten sicher Kenntnis erlangen, wurde den Unternehmern verschiedene **zwingende Informationspflichten** auferlegt, die auch Bildungseinrichtungen treffen, die – sei es Online oder vor Ort - entgeltliche Leistungen anbieten. Über die damit im Zusammenhang stehenden Pflichten möchten wir Sie im Folgenden informieren.

Wenn Sie es ganz eilig haben, können Sie die Darstellung der rechtlichen Grundlagen überspringen und gleich zur Umsetzung gehen. Klicken Sie dafür einfach hier:

[Wie sind diese Pflichten umzusetzen?](#) (oder scrollen Sie bis S. 3)

## WELCHE PFLICHTEN GIBT ES?

Ab Februar 2017 gibt es **drei** voneinander zu unterscheidende **Hinweispflichten**:

1. die Pflicht zur Linksetzung auf die sog. „OS-Plattform“ der EU, die aber nur solche Einrichtungen betreffen, die über das Internet Waren oder Dienstleistungen anbieten,
2. die Pflicht, darüber zu informieren, ob eine Bereitschaft oder Verpflichtung der Einrichtung besteht, an Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen,
3. eine Hinweispflicht auf eine zuständige Verbraucherschlichtungsstelle, wenn eine Streitigkeit nicht beigelegt werden konnte.

## RECHTLICHE GRUNDLAGEN

### EUROPÄISCHE PLATTFORM FÜR ONLINE-STREITBEILEGUNG („OS-PLATTFORM“)

#### WAS IST GEREGELT?

Gemäß Art. 14 der EU-Verordnung Nr. 524/2013 sind alle in der EU niedergelassenen **Unternehmer**, die **Online-Kaufverträge oder Online-Dienstleistungsverträge** mit in der EU niedergelassenen **Verbrauchern** eingehen sowie in der EU niedergelassene Online-Marktplätze verpflichtet

*„auf ihren Websites einen Link zur OS-Plattform ein[stellen]. Dieser Link muss für Verbraucher leicht zugänglich sein. In der Union niedergelassene Unternehmer, die Online-Kaufverträge oder Online-Dienstleistungsverträge eingehen, geben zudem ihre E-Mail-Adressen an“*

#### WER IST VERPFLICHTET?

Die Regelung richtet sich an Online-Händler. Darunter fallen auch Waldorf-Einrichtungen, wenn über die Webseite(n) Waren bestellt oder Dienstleistungen beauftragt werden können.

## GESETZ ÜBER DIE ALTERNATIVE STREITBEILEGUNG IN VERBRAUCHERSACHEN

### WAS IST GEREGLT?

Nach § 36 des Gesetzes über die alternative Streitbeilegung in Verbrauchersachen (Verbraucherstreitbeilegungsgesetz – VSBG) ist ein „*Unternehmer, der eine Webseite unterhält oder Allgemeine Geschäftsbedingungen verwendet*“, verpflichtet

*„den Verbraucher leicht zugänglich, klar und verständlich in Kenntnis zu setzen davon, inwieweit er bereit ist oder verpflichtet ist, an Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen.“*

(Von dieser **Hinweispflicht befreit** sind Unternehmer, die „am 31. Dezember des vorangegangenen Jahres zehn oder weniger Personen beschäftigt“ haben.)

Diese Informationen müssen:

*„1. auf der Webseite des Unternehmers erscheinen, wenn der Unternehmer eine Webseite unterhält,  
2. zusammen mit seinen Allgemeinen Geschäftsbedingungen gegeben werden, wenn der Unternehmer Allgemeine Geschäftsbedingungen verwendet.“*

Darüber hinaus regelt § 37 VSBG folgende Hinweispflicht (in Textform), wenn eine außergerichtliche Streitbeilegung gescheitert ist:

*„Der Unternehmer hat den Verbraucher auf eine für ihn zuständige Verbraucherschlichtungsstelle unter Angabe von deren Anschrift und Webseite hinzuweisen, wenn die Streitigkeit über einen Verbrauchervertrag durch den Unternehmer und den Verbraucher nicht beigelegt werden konnte. Der Unternehmer gibt zugleich an, ob er zur Teilnahme an einem Streitbeilegungsverfahren bei dieser Verbraucherschlichtungsstelle bereit ist oder verpflichtet ist. Ist der Unternehmer zur Teilnahme am Streitbeilegungsverfahren einer oder mehrerer Verbraucherschlichtungsstellen bereit oder verpflichtet, so hat er diese Stelle oder diese Stellen anzugeben.“*

Eine Liste zuständiger Verbraucherschlichtungsstellen hat das Bundesamt für Justiz hier veröffentlicht:

[https://www.bundesjustizamt.de/DE/SharedDocs/Publikationen/Verbraucherschutz/Liste\\_Verbraucherschlichtungsstellen.pdf](https://www.bundesjustizamt.de/DE/SharedDocs/Publikationen/Verbraucherschutz/Liste_Verbraucherschlichtungsstellen.pdf)

Für Verbraucherwaren und Dienstleistungen im Bereich **Bildung und Erziehung** ist zuständig die „Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle des Zentrums für Schlichtung e. V.“, Straßburger Str. 8 77694 Kehl, Internet: [www.verbraucher-schlichter.de](http://www.verbraucher-schlichter.de).

### WER IST VERPFLICHTET?

Verpflichtet sind **alle** Unternehmer (also auch Waldorf-Einrichtungen, die am Wirtschaftsleben teilnehmen), die entweder eine Webseite haben **oder** Allgemeine Geschäftsbedingungen verwenden.

Unter „Allgemeine Geschäftsbedingungen“ versteht der Gesetzgeber nach § 305 BGB

*alle für eine Vielzahl von Verträgen vorformulierten Vertragsbedingungen, die eine Vertragspartei (Verwender) der anderen Vertragspartei bei Abschluss eines Vertrags stellt. (...). Allgemeine Geschäftsbedingungen liegen nicht vor, soweit die Vertragsbedingungen zwischen den Vertragsparteien im Einzelnen ausgehandelt sind.*

Unter AGB fallen daher auch alle Regelungen gegenüber Verbrauchern im Wege von Standard-Verträgen, wie z.B. **Schulverträgen**.

Die o.g. **Ausnahme** für Unternehmer, die „am 31. Dezember des vorangegangenen Jahres zehn oder weniger Personen beschäftigt“ haben, gilt **nur für die Hinweispflicht auf der Webseite**, nicht jedoch innerhalb der AGB und auch nicht für den Hinweis, wenn ein Streit nicht außergerichtlich beigelegt werden konnte. Da es bislang keinerlei Verpflichtung gibt, überhaupt an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen, kann allenfalls eine Bereitschaft dazu erklärt werden.

Wir empfehlen dies im Hinblick auf die Existenz der Schlichtungsstelle beim Bund der Freien Waldorfschulen derzeit nicht.

## WIE SIND DIESE PFLICHTEN UMZUSETZEN?

Abhängig von der Antwort (ja/nein) auf folgende Fragen, bestehen folgende Pflichten:

### 1. BIETEN SIE WAREN ODER DIENSTLEISTUNGEN ÜBER IHRE INTERNETSEITE AN?

**NEIN – DANN BITTE WEITER ZU FRAGE 2**

**JA**

In diesem Fall empfehlen wir, innerhalb Ihres **Impressums** einen Link (dieser muss „klickbar“ sein) mit dem Titel

***"Link zur Europäischen Plattform für Online-Streitbeilegung"***

auf folgende URL zu setzen:

<http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

### 2. HABEN SIE EINE INTERNETSEITE?

**NEIN – DANN BITTE WEITER ZU FRAGE 3**

**JA**

In diesem Fall empfehlen wir, innerhalb Ihres **Impressums** folgenden Hinweis zu hinterlegen:

***„[Bitte hier Ihren Namen einsetzen] ist nicht verpflichtet oder bereit, an Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen.“***

Optional können Sie – sofern Sie Mitglied im Bund der Freien Waldorfschulen sind - diesen Satz wie folgt ergänzen:

***„Sie können jedoch die Schlichtungsstelle im Bund der Freien Waldorfschulen anrufen, die Sie hier finden: <http://www.waldorfschule.de/eltern/beratung-und-schlichtung/>“***

---

### 3. NUTZEN SIE AGB (STANDARDVERTRÄGE)?

**NEIN – DANN BITTE WEITER ZU PUNKT 4**

**JA**

In diesem Fall empfehlen wir, innerhalb Ihrer Standardverträge (z.B. Schulverträge) folgende Regelung aufzunehmen:

„[Bitte hier Ihren Namen einsetzen] ist nicht verpflichtet oder bereit, an Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen.“

Optional können Sie – sofern Sie Mitglied im Bund der Freien Waldorfschulen sind - diesen Satz wie folgt ergänzen:

„Sie können jedoch die **Schlichtungsstelle im Bund der Freien Waldorfschulen** anrufen, die Sie hier finden: <http://www.waldorfschule.de/eltern/beratung-und-schlichtung/>“

---

### 4. HINWEISPFLICHT FÜR ALLE EINRICHTUNGEN, WENN EIN STREIT NICHT AUßERGERICHTLICH BEIGELEGT WERDEN KONNTE

In diesem Fall ist dem Verbraucher (z.B. dem Elternteil, mit dem der Konflikt nicht gelöst werden konnte) folgender Hinweis in Textform, also entweder schriftlich (Brief, Fax) oder per Mail zu erteilen:

„Obgleich wir nicht verpflichtet oder bereit sind, an Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen, müssen wir Sie auf die für uns zuständige Verbraucherschlichtungsstelle hinweisen: Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle des Zentrums für Schlichtung e. V. Straßburger Str. 8 77694 Kehl, Internet: [www.verbraucher-schlichter.de](http://www.verbraucher-schlichter.de).“

Optional können Sie – sofern Sie Mitglied im Bund der Freien Waldorfschulen sind - diesen Satz wie folgt ergänzen:

„Sollten Sie ein außergerichtliches Streitbeilegungsverfahren wünschen, empfehlen wir, die **Schlichtungsstelle im Bund der Freien Waldorfschulen** anzurufen, die Sie hier finden: <http://www.waldorfschule.de/eltern/beratung-und-schlichtung/>“

Falls hierzu Fragen bestehen, wenden Sie sich bitte an mich unter der Mailadresse:

[schupp@it-recht-deutschland.de](mailto:schupp@it-recht-deutschland.de)