

Musterbeispiele für die praktische Umsetzung von Informationspflichten nach den §§ 36, 37 des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes

Abdruck mit freundlicher Genehmigung der Apothekerkammer Berlin

1. Musterbeispiele für die Umsetzung der Informationspflichten nach § 36 VSBG

Eine Apotheke ist zur Angabe von Informationen nach § 36 VSBG verpflichtet, wenn sie

- Waren apothekenübliche Waren anbietet,
- es sich ein Unternehmen mit mehr als 10 Beschäftigten handelt und
- sie eine Webseite unterhält und/oder gegenüber ihren Kunden AGB verwendet.

Wenn diese Voraussetzungen alle gegeben sind hat die Apotheke die Verbraucher darüber zu informieren, inwieweit sie zur Teilnahme an Streitbeilegungsverfahren bereit oder verpflichtet ist. Eine gesetzliche oder satzungsrechtliche Verpflichtung der Apotheken zur Teilnahme an Streitbeilegungsverfahren besteht nicht. Die Teilnahme ist also freiwillig. Erklärt sich eine Apotheke für eine entsprechende Teilnahme bereit, steht ihr zudem frei, das Streitbeilegungsverfahren auf eine bestimmte Verbraucherschlichtungsstelle zu beschränken. Die Apotheke muss den Verbraucher dann auf ihrer Webseite und/oder in ihren AGB neben ihrer Erklärung über die Bereitschaft zur Teilnahme an Streitbeilegungsverfahren, auch über die Anschrift und die Webseite der zuständigen Verbraucherschlichtungsstelle informieren. Die Information muss leicht zugänglich, klar und verständlich sein. Für die praktische Umsetzung der Informationspflichten nach § 36 VSBG bieten sich daher folgende Muster an:

Muster: Ablehnung der Teilnahme am Streitbeilegungsverfahren

„Die X-Apotheke ist weder verpflichtet, noch dazu bereit, an Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen.“

Muster: Bereitschaft zur Teilnahme am Streitbeilegungsverfahren

„Die X-Apotheke ist bereit, an Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen.“*

**ggf. Benennung einer bestimmten Verbraucherschlichtungsstelle*

2. Musterbeispiel für die Umsetzung der Informationspflicht nach § 37 VSBG

Die Informationspflicht nach § 37 VSBG trifft im Gegensatz zu § 36 VSBG grundsätzlich jede Apotheke, also unabhängig von ihrer Größe oder der Führung einer Webseite. Der zweite wesentliche Unterschied zu § 36 VSBG ist die Art und der Entstehungszeitpunkt der Informationspflicht: Erst wenn eine konkrete Streitigkeit zwischen einer Apotheke und einem Verbraucher nicht beigelegt werden kann, muss die Apotheke den Verbraucher in Textform, d.h. etwa in einem maschinell erstellten Schreiben oder in einer E-Mail, über ihre (fehlende) Bereitschaft an der Teilnahme an einem Streitschlichtungsverfahren vor einer zuständigen Verbraucherschlichtungsstelle unterrichten und dabei auch Angaben zur Adresse und zur Webseite der zuständigen Verbraucherschlichtungsstelle machen.

Auch wenn es sinnlos erscheint, empfehlen wir angesichts der Gesetzeslage, die vorgenannten Angaben zur zuständigen Verbraucherschlichtungsstelle auch dann zu

machen, wenn die jeweilige Apotheke eine Teilnahme am Streitbelegungsverfahren abgelehnt hat. Schließlich sind Apotheken auch von der Informationspflicht nach § 37 VSBG lediglich insofern betroffen, als dass sie neben Arzneimitteln und Medizinprodukten auch apothekenübliche Waren im Sinne von § 1a Absatz 10 Apothekenbetriebsordnung anbieten. Vor diesem Hintergrund lässt sich die Informationspflicht der Apotheke nach § 37 VSBG in einem Brief oder einer E-Mail an den Verbraucher etwa wie folgt umsetzen:

Muster: Ablehnung der Teilnahme am Streitbelegungsverfahren

„Bei Streitigkeiten mit der X-Apotheke wäre die Streitbelegungsstelle Y, Straße und Hausnummer, Postleitzahl und Ort, www.webseite.de zuständig. Eine Teilnahme an Streitbelegungsverfahren lehnt die x-Apotheke allerdings ab.“

Muster: Bereitschaft zur Teilnahme am Streitbelegungsverfahren

„Die X-Apotheke ist bereit, an einem Streitbelegungsverfahren teilzunehmen. Zuständig ist die Verbraucherschlichtungsstelle Y, Straße und Hausnummer, Postleitzahl und Ort, www.webseite.de zuständig.“

Derzeit einzige anerkannte allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle ist die Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle des Zentrums für Schlichtung e.V. <https://www.verbraucher-schlichter.de>. Diese wäre in der Information als zuständige Verbraucherschlichtungsstelle anzugeben.