



# BUNDESGERICHTSHOF

## IM NAMEN DES VOLKES

### URTEIL

VIII ZR 263/18

Verkündet am:  
21. August 2019  
Vorusso,  
Amtsinspektorin  
als Urkundsbeamtin  
der Geschäftsstelle

in dem Rechtsstreit

Nachschlagewerk: ja

BGHZ: nein

BGHR: ja

VSBG § 36 Abs. 1 Nr. 2

- a) Die Regelung des § 36 Abs. 1 Nr. 2 VSBG verlangt Informationen über die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle nur von einem Unternehmer, der sich zur Teilnahme an einem Streitbeilegungsverfahren verpflichtet hat oder aufgrund einer Rechtsvorschrift hierzu verpflichtet ist. Dagegen ist ein Unternehmer, der sich lediglich zu einer Teilnahme an einem Streitbeilegungsverfahren bereit erklärt hat, von diesen Angaben befreit.
- b) Die nach § 36 Abs. 1 Nr. 2 VSBG für das Entstehen der Hinweispflicht erforderliche Teilnahmeverpflichtung des Unternehmers wird nicht bereits durch die Mitteilung des Unternehmers nach § 36 Abs. 1 Nr. 1 VSBG ausgelöst, zur Teilnahme an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle bereit zu sein.
- c) Dies gilt auch dann, wenn die Mitteilung des Unternehmers über den Umfang seiner Teilnahmebereitschaft ("grundsätzlich zur Teilnahme an einem Streitbeilegungsverfahren bereit") unklar ist. Denn aus einer solchen Unklarheit der Bereitschaftserklärung ist nicht zu folgern, dass der Unternehmer eine Teilnahmeverpflichtung im Sinne von § 36 Abs. 1 Nr. 2 VSBG eingegangen ist.

BGH, Urteil vom 21. August 2019 - VIII ZR 263/18 - OLG Celle  
LG Hannover

Der VIII. Zivilsenat des Bundesgerichtshofs hat auf die mündliche Verhandlung vom 21. August 2019 durch die Vorsitzende Richterin Dr. Milger, den Richter Dr. Schneider, die Richterin Dr. Fetzner sowie die Richter Kosziol und Dr. Schmidt

für Recht erkannt:

Die Revision des Klägers gegen das Urteil des 13. Zivilsenats des Oberlandesgerichts Celle vom 24. Juli 2018 in der Fassung des Berichtigungsbeschlusses vom 6. August 2018 wird zurückgewiesen.

Der Kläger hat die Kosten des Revisionsverfahrens zu tragen.

Von Rechts wegen

Tatbestand:

- 1 Der Kläger ist in der Liste qualifizierter Einrichtungen nach § 4 UKlaG eingetragen. Die Beklagte betreibt einen Online-Shop und bietet hierbei Verbrauchern Lebensmittel zum Kauf an.
- 2 Dabei verwendet sie auf ihrer Webseite veröffentlichte Allgemeine Geschäftsbedingungen, die in § 12 folgende Erklärungen enthalten:

"§ 12 ODR Verordnung

Die EU hat ein Online Portal eingerichtet, um unzufriedenen Kunden zu helfen. Bei Beschwerden über Waren oder Dienstleistungen, die Sie bei uns über das Internet gekauft haben, können Sie unter folgender Adresse <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> eine neutrale Streitbeilegungsstelle finden, um zu einer außergerichtlichen Lösung zu gelangen. Bitte beachten Sie, für einige Branchen und in einigen Ländern gibt es derzeit (Stand 01.02.2017) keine Streitbeilegungsstellen. Deshalb können Sie als Verbraucher dieses Portal möglicherweise nicht zur Beilegung von Streitigkeiten mit uns in diesen Ländern benutzen. Weitere Informationen finden Sie im Online Portal der EU. Zur Teilnahme an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle sind wir nicht verpflichtet. Dennoch sind wir zur Teilnahme an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle grundsätzlich bereit. Für weitere Fragen wenden Sie sich bitte an [odr@ec.europa.eu](mailto:odr@ec.europa.eu).

- 3 Weder in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Beklagten noch in den sonstigen Angaben auf ihrer Internetseite finden sich Informationen dazu, an welche Verbraucherschlichtungsstelle sich die Verbraucher wenden können. Insbesondere fehlen Angaben zur Anschrift und zur Webseite der zuständigen Verbraucherschlichtungsstelle.
- 4 Der Kläger sieht darin einen Verstoß gegen die Vorschrift des § 36 Abs. 1 Nr. 2 Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG), die eine entsprechende Hinweispflicht enthalte. Er verlangte die Abgabe einer strafbewehrten Unterlassungserklärung sowie die Zahlung außergerichtlicher Abmahnkosten in Höhe von 214 €. Die Beklagte lehnte dies unter Hinweis darauf ab, dass sie nur auf freiwilliger Basis an einer Streitschlichtung teilnehme und daher von Gesetzes wegen nicht zur Angabe der konkret zuständigen Schlichtungsstelle auf ihrer Internetseite verpflichtet sei.
- 5 Mit der vorliegenden Klage hat der Kläger die Beklagte darauf in Anspruch genommen, es bei Vermeidung eines für jeden Fall der Zuwiderhandlung festzusetzenden Ordnungsgeldes bis zu 250.000 €, ersatzweise Ord-

nungshaft bis zu sechs Monaten oder Ordnungshaft bis zu sechs Monaten, diese zu vollstrecken an den Geschäftsführern, zu unterlassen, im Rahmen geschäftlicher Handlungen gegenüber Verbrauchern auf der Internetseite unter der Adresse www.l. .de Lebensmittel anzubieten oder anbieten zu lassen, ohne Angaben zur Anschrift und Webseite der zuständigen Verbraucherschlichtungsstelle zu machen, wenn die Allgemeinen Geschäftsbedingungen folgende Regelung enthalten: "Zur Teilnahme an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle sind wir nicht verpflichtet. Dennoch sind wir zur Teilnahme an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle grundsätzlich bereit". Weiter hat er die Zahlung außergerichtlicher Abmahnkosten in Höhe von 214 € nebst Zinsen verlangt.

- 6 Das Landgericht hat die Klage abgewiesen. Die dagegen gerichtete Berufung des Klägers ist vor dem Oberlandesgericht ohne Erfolg geblieben. Mit der vom Berufungsgericht zugelassenen Revision verfolgt der Kläger sein Unterlassungs- und Zahlungsbegehren weiter.

#### Entscheidungsgründe:

- 7 Die Revision hat keinen Erfolg.

#### I.

- 8 Das Berufungsgericht (OLG Celle, WRP 2018, 1496) hat zur Begründung seiner Entscheidung, soweit für das Revisionsverfahren von Interesse, im Wesentlichen ausgeführt:

9 Das Landgericht habe die Klage zu Recht abgewiesen. Dem Kläger stehe der geltend gemachte Unterlassungsanspruch aus § 2 Abs. 1, 2 Nr. 12 UKlaG in Verbindung mit § 36 Abs. 1 Nr. 2 VSBG nicht zu.

10 Zwar handele es sich bei § 36 VSBG um ein Verbraucherschutzgesetz im Sinne des § 2 Abs. 1, 2 Nr. 12 UKlaG, so dass der Kläger im Falle eines Verstoßes gegen die dort statuierten Informationspflichten Unterlassungsansprüche geltend machen könne. Jedoch habe die Beklagte nicht gegen die Bestimmung des § 36 Abs. 1 Nr. 2 VSBG verstoßen, weil die Voraussetzungen für die dort geregelte Verpflichtung, auf die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle hinzuweisen, nicht vorlägen. Nach § 36 Abs. 1 Nr. 2 VSBG sei Voraussetzung für die vom Kläger geltend gemachte Pflicht der Beklagten, Angaben zur Anschrift und Webseite der zuständigen Verbraucherschlichtungsstelle zu machen, dass die Beklagte entweder "auf Grund von Rechtsvorschriften zur Teilnahme verpflichtet ist" oder dass sie sich "zur Teilnahme an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle verpflichtet hat". Keine der beiden Alternativen liege vor.

11 Entgegen der Auffassung des Klägers folge aus der nachfolgend wiedergegebenen Formulierung in § 12 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Beklagten

"Zur Teilnahme an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle sind wir nicht verpflichtet. Dennoch sind wir zur Teilnahme an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle grundsätzlich bereit"

nicht, dass sich diese zur Teilnahme an einem Streitbeilegungsverfahren verpflichtet habe.

12 Aus § 36 Abs. 1 Nr. 1 VSBG ergebe sich, dass die Übernahme einer solchen Verpflichtung zu unterscheiden sei von der bloßen Erklärung, ob und wenn ja inwieweit der Unternehmer zu einer Teilnahme an einem Schlichtungsverfahren (freiwillig, also ohne Verpflichtung) "bereit" sei. Das Gesetz differenziere also zwischen der - auch vertraglich übernommenen - Verpflichtung des Unternehmers zur Teilnahme an einer Streitschlichtung, die weitergehende Informationspflichten zur Folge habe, und der bloßen Erklärung der Bereitschaft zu einer solchen Beteiligung, die in § 36 Abs. 1 Nr. 2 VSBG keine Erwähnung finde.

13 Durch die Erklärung in ihren Allgemeinen Geschäftsbedingungen, dass sie zur Teilnahme an einem Schlichtungsverfahren grundsätzlich bereit sei, habe sich die Beklagte noch nicht vertraglich verpflichtet, an einem solchen Verfahren teilzunehmen. Zwar könnte es sich bei der öffentlich abgegebenen Erklärung der Beklagten möglicherweise um ein Angebot auf Abschluss einer Schlichtungsabrede handeln, das der Verbraucher durch Einreichung des Schlichtungsantrags annehmen könnte. Ob diese rechtliche Einordnung zutreffe, bedürfe jedoch im Streitfall keiner Entscheidung. Denn die Abgabe eines - unterstellten - bindenden Angebots ad incertam personam bedeute noch nicht, dass sich die Beklagte bereits im Sinne des § 36 Abs. 1 Nr. 2 VSBG zur Teilnahme an einem Streitschlichtungsverfahren "verpflichtet hat".

## II.

14 Diese Beurteilung hält rechtlicher Nachprüfung stand, so dass die Revision des Klägers zurückzuweisen ist. Das Berufungsgericht hat frei von Rechtsfehlern angenommen, dass dem Kläger ein auf § 3 Abs. 1 Satz 1 Nr. 1, § 4 Abs. 1, 2, § 2 Abs. 1, 2 Nr. 12 UKlaG in Verbindung mit § 36 Abs. 1 Nr. 2

VSBG gestützter Unterlassungsanspruch, der darauf gerichtet ist, der Beklagten die Abgabe einer Erklärung zur grundsätzlichen Bereitschaft zu einer Teilnahme an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle zu untersagen, wenn sie nicht zugleich Angaben zur Anschrift und Webseite der zuständigen Verbraucherschlichtungsstelle macht, nicht zusteht. Daraus folgt zugleich, dass - wovon das Berufungsgericht unausgesprochen ausgegangen ist - auch ein Anspruch auf Zahlung der verlangten Abmahnkostenpauschale in Höhe von 214 € nebst Zinsen gemäß § 5 UKlaG, § 12 Abs. 1 Satz 2 UWG nicht gegeben ist.

15           1. Die am 1. Februar 2017 in Kraft getretene Vorschrift des § 36 Abs. 1 Nr. 2 VSBG stellt zwar gemäß § 2 Abs. 2 Nr. 12 UKlaG ein Verbraucherschutzgesetz im Sinne des § 2 Abs. 1 UKlaG dar. Daher kann ein Unternehmer im Falle einer Zuwiderhandlung gegen die ihn nach dieser Bestimmung treffenden Informationspflichten von einer anspruchsberechtigten Stelle auf Unterlassung in Anspruch genommen werden. Der Kläger ist in die Liste qualifizierter Einrichtung (§ 4 Abs. 1, 2 UKlaG) eingetragen und daher nach § 3 Abs. 1 Satz 1 UKlaG aktivlegitimiert und klagebefugt.

16           2. Mit dem Berufungsgericht ist jedoch davon auszugehen, dass die Beklagte durch die vom Kläger beanstandeten Hinweise nicht gegen die allgemeine Informationspflicht des § 36 Abs. 1 Nr. 2 VSBG verstoßen hat, weil die vom Kläger verlangten Zusatzangaben nur von einem Unternehmer zu erteilen sind, der auf Grund von Rechtsvorschriften zur Teilnahme an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichterstelle verpflichtet ist oder sich hierzu verpflichtet hat (hierzu nachfolgend unter a). Diese Voraussetzungen liegen aber im Falle der Beklagten nicht vor. Denn diese hat sich zu einer entsprechenden Teilnahme nicht verpflichtet, sondern sich lediglich dazu grundsätzlich bereit erklärt (hierzu nachfolgend unter b).

- 17 a) Das Gesetz über die alternative Streitbeilegung in Verbrauchersachen (Verbraucherstreitbeilegungsgesetz - VSBG), das in Art. 1 des Gesetzes zur Umsetzung der Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten und zur Durchführung der Verordnung über Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten vom 19. Februar 2016 (BGBl. I S. 254) enthalten ist, legt einem Unternehmer in § 36 VSBG eine allgemeine Informationspflicht auf, die gegenüber allen Verbrauchern gilt, die künftig Vertragspartner des Unternehmers werden könnten (vgl. Gesetzesentwurf der Bundesregierung, BR-Drucks. 258/15, S. 91; Gesetzesentwurf der Fraktionen der CDU/CSU und SPD, BT-Drucks. 18/5089, S. 75; Referentenentwurf, Stand: 10. November 2014, abrufbar unter [https://www.bmjv.de/SharedDocs/Gesetzgebungsverfahren/Dokumente/RefE\\_zum\\_Verbraucherstreitbeilegungsgesetz.pdf?\\_blob=publicationFile&v=5](https://www.bmjv.de/SharedDocs/Gesetzgebungsverfahren/Dokumente/RefE_zum_Verbraucherstreitbeilegungsgesetz.pdf?_blob=publicationFile&v=5), S. 77).
- 18 Dabei sieht die Bestimmung des § 36 Abs. 1 VSBG zwei gestaffelte Hinweispflichten eines Unternehmers vor, der eine Webseite unterhält und/oder Allgemeine Geschäftsbedingungen verwendet. Sie gibt ihm zunächst auf, den Verbraucher (als möglichen künftigen Vertragspartner) leicht zugänglich, klar und verständlich davon in Kenntnis zu setzen, "inwieweit er bereit oder verpflichtet ist, an Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen" (§ 36 Abs. 1 Nr. 1 VSBG). Weiter verlangt sie von ihm, einen solchen Verbraucher leicht zugänglich, klar und verständlich auf die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle hinzuweisen, "wenn sich der Unternehmer zur Teilnahme an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle verpflichtet hat oder wenn er auf Grund von Rechtsvorschriften zur Teilnahme verpflichtet ist; der Hinweis muss Angaben zur Anschrift und Webseite der Verbraucherschlichtungsstelle sowie eine Erklärung des Unternehmers, an einem Streitbeilegungsverfahren vor dieser Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen, enthalten" (§ 36 Abs. 1 Nr. 2 VSBG). Gemäß § 36 Abs. 2



VSBG müssen die nach § 36 Abs. 1 VSBG zu erteilenden Informationen auf der Webseite des Unternehmers erscheinen, wenn er eine solche unterhält, beziehungsweise "zusammen" mit seinen Allgemeinen Geschäftsbedingungen erteilt werden, wenn er solche verwendet.

19            b) Entgegen der Auffassung der Revision dürfen die in § 36 Abs. 1 Nr. 2 VSBG geforderten Angaben zur zuständigen Verbraucherschlichtungsstelle, auf deren Fehlen der Kläger seinen Unterlassungsanspruch stützt, bei der gebotenen Auslegung dieser Bestimmung nicht allein in den Fällen unterbleiben, in denen eine gesetzliche Verpflichtung des Unternehmers zur Teilnahme an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle nicht besteht und er zudem seine Bereitschaft hierzu (klar und verständlich) vollständig ausgeschlossen hat. Vielmehr verlangt die Regelung des § 36 Abs. 1 Nr. 2 VSBG die Informationen über die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle nur von einem Unternehmer, der sich zur Teilnahme an einem Streitbeilegungsverfahren verpflichtet hat oder aufgrund einer Rechtsvorschrift hierzu verpflichtet ist. Dagegen ist ein Unternehmer, der sich lediglich zu einer Teilnahme an einem Streitbeilegungsverfahren bereit erklärt hat, von diesen Angaben befreit.

20            Dies ergibt sich nicht nur aus dem Wortlaut und dem systematischen Zusammenhang der genannten Vorschrift, sondern auch aus dem ihrem in den Gesetzesmaterialien zum Ausdruck kommenden Sinn und Zweck. Dementsprechend teilt das Bundesamt für Justiz auf seiner Homepage zum Umfang der Informationspflicht eines Unternehmers nach § 36 Abs. 1 VSBG mit, dass "in der bloßen Bereitschaftserklärung [...] nicht auf eine bestimmte Verbraucherschlichtungsstelle hingewiesen werden [muss]", sondern dies nur im Falle einer Teilnahmeverpflichtung verlangt wird (abrufbar unter [https://www.bundesjustizamt.de/DE/Themen/Buergerdienste/Verbraucherstreitbeilegung/Unternehmen/Unternehmen\\_node.html](https://www.bundesjustizamt.de/DE/Themen/Buergerdienste/Verbraucherstreitbeilegung/Unternehmen/Unternehmen_node.html)). Auch das Schrifttum teilt überwiegend diese Auffas-

sung (Greger in Greger/Unberath/Steffek, Recht der alternativen Konfliktlösung, 2. Aufl., § 36 VSBG Rn. 8; Braun/Weiser in Althammer/Meller-Hannich, VSBG, 2017, § 36 Rn. 27; Vogt, ITRB 2018, 252 f.; Junker, AnwZert ITR 4/2017 Anm. 2; Roder in Roder/Röthemeyer/Braun, VSBG, 2017, § 7 Rn. 15; Ring, Das neue VSBG in der anwaltlichen Praxis, 2016, § 2 Rn. 535; Ring, ZAP Fach 2, 623, 631; Hakenberg, EWS 2016, 312, 317; Ruttmann/Greger, VuR 2018, 436; aA Ueberfeldt, DStR 2017, 900, 903; wohl auch Zieger/Smirra, MMR 2016, 291, 293 und Auer-Reinsdorff, AnwBl. BE 2016, 401).

21           aa) Die Vorschrift des § 36 Abs. 1 Nr. 2 VSBG beschränkt nach ihrem klaren Wortlaut die von ihr geforderten Angaben ausdrücklich auf die Fälle, in denen sich der Unternehmer zur Teilnahme an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle verpflichtet hat oder hierzu aufgrund von Rechtsvorschriften verpflichtet ist. Eine solche Teilnahmeverpflichtung, der sich der Unternehmer nicht entziehen kann, ist weder nach dem allgemeinen Sprachgebrauch noch nach der Terminologie des Gesetzes mit einer Erklärung, zu einer Mitwirkung an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle bereit zu sein, gleichzusetzen. Letztere begründet für sich genommen keinen Zwang des Unternehmers, sich auf ein solches Verfahren einzulassen. Diesen Unterschieden im Bedeutungsgehalt trägt § 36 Abs. 1 Nr. 1 VSBG Rechnung, der "teilnahmebereit" und "teilnahmeverpflichtet" als Alternativen aufführt und dem Unternehmer daher sowohl die Mitteilung abverlangt, inwieweit er zur Teilnahme an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle verpflichtet ist, als auch die Erklärung, inwieweit er (im Falle einer fehlenden Verpflichtung) hierzu bereit ist.

22           bb) Dass die in § 36 Abs. 1 Nr. 2 VSBG geforderten Angaben zur zuständigen Verbraucherschlichtungsstelle nicht von einem Unternehmer geschuldet sind, der sich lediglich zu einer Teilnahme am Streitbeilegungsverfah-

ren bereit erklärt, nicht aber dazu verpflichtet hat, wird auch durch die Gesetzssystematik bestätigt. Danach stellt es kein Redaktionsversehen des Gesetzgebers dar, dass § 36 Abs. 1 Nr. 2 VSBG nur die Fallgestaltung der Teilnahmeverpflichtung aufgreift.

23 (1) Dies folgt nicht nur aus der in § 36 Abs. 1 Nr. 1 VSBG getroffenen Unterscheidung zwischen Teilnahmeverpflichtung und -bereitschaft. Vielmehr spricht hierfür auch der Umstand, dass der Gesetzgeber nach § 36 Abs. 1 Nr. 2 VSBG neben den Angaben zur zuständigen Verbraucherschlichtungsstelle zugleich auch die Erklärung des Unternehmers verlangt, an einem Streitbeilegungsverfahren vor dieser Stelle teilzunehmen. Eine solche verbindliche Zusage kann in Anbetracht der vom Gesetzgeber ausdrücklich zur Grundlage des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes gemachten Freiwilligkeit der Teilnahme an außergerichtlichen Streitbeilegungsverfahren (vgl. BR-Drucks. 258/15, S. 46; BT-Drucks. 18/5089, S. 40) nur von einem Unternehmer verlangt werden, der aufgrund anderer Rechtsvorschriften oder aufgrund einer von ihm eingegangenen Verpflichtung zur Teilnahme an einem solchen Verfahren verpflichtet ist.

24 (2) Abgesehen von der aufgezeigten inneren Systematik des § 36 Abs. 1 Nr. 2 VSBG zeigen auch die Aufspaltung des § 36 Abs. 1 VSBG in zwei Nummern und ein Vergleich mit den in § 37 VSBG normierten Hinweispflichten eines Unternehmers nach Entstehung einer Streitigkeit, dass die Bestimmung des § 36 Abs. 1 Nr. 2 VSBG bewusst nicht auf eine Teilnahmebereitschaft des Unternehmers ausgedehnt werden sollte. Wenn sich - wie die Revision meint - die Informationspflicht nach § 36 Abs. 1 Nr. 2 VSBG auch auf die Fälle einer bloßen Bereitschaft zur Teilnahme hätte erstrecken sollen, dann hätte es nahegelegen, die beiden Hinweispflichten in einem nicht untergliederten Absatz zusammenzufassen und dem Unternehmer die Angaben zur zuständigen Verbraucher-

schlichtungsstelle explizit auch im Falle einer bloßen Teilnahmebereitschaft abzuverlangen.

25           So ist der Gesetzgeber dann auch bei der in § 37 VSBG geregelten Informationsverpflichtung des Unternehmers gegenüber einem konkreten Verbraucher nach Entstehen einer Streitigkeit über einen abgeschlossenen Verbrauchervertrag verfahren. Die Regelung des § 37 Abs. 1 Satz 1 VSBG legt dem Unternehmer ohne jegliche Unterscheidung nach einer Teilnahmepflicht oder Teilnahmebereitschaft die Pflicht auf, 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. Weiter verlangt der Gesetzgeber in § 37 Abs. 1 Satz 2 VSBG die Mitteilung, ob der Unternehmer zur Teilnahme an einem Streitbeilegungsverfahren bei dieser Verbraucherschlichtungsstelle bereit oder verpflichtet ist. Schließlich hat der Unternehmer gemäß § 37 Abs. 1 Satz 3 VSBG in den Fällen, in denen er zur Teilnahme am Streitbeilegungsverfahren einer oder mehrerer Verbraucherschlichtungsstellen bereit ist, diese Stelle oder diese Stellen anzugeben.

26           cc) Die sich aufgrund grammatikalischer und systematischer Auslegung ergebende Erkenntnis, dass sich die in § 36 Abs. 1 Nr. 2 VSBG getroffenen Anforderungen bewusst nicht an solche Unternehmer richten, die sich lediglich zu einer Teilnahme an einem Streitbeilegungsverfahren bereit erklärt, nicht jedoch hierzu verpflichtet haben, wird durch die in den Gesetzesmaterialien zum Ausdruck gekommenen Zielsetzungen des Gesetzgebers, die mit dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz verfolgt werden, untermauert.

27           (1) Die Bestimmung des § 36 Abs. 1 VSBG dient der Umsetzung von Art. 13 der Richtlinie 2013/11/EU des Europäischen Parlaments und des Rates

vom 21. Mai 2013 über die alternative Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten und zur Abänderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 und der Richtlinie 2013/11/EU (ABl. L 165 vom 18. Juni 2013, S. 63; im Folgenden: Richtlinie; zur Umsetzung vgl. BR-Drucks. 258/15, S. 41, 91; BT-Drucks. 18/5089, S. 36, 74). Art. 13 der Richtlinie baut wiederum auf deren Art. 1 auf, der in seinem Satz 1 den Zweck der von der Richtlinie erfassten alternativen Streitbeilegung darin sieht, Sorge dafür zu tragen, dass "Verbraucher auf freiwilliger Basis Beschwerden gegen Unternehmer bei Stellen einreichen können, die unabhängige, unparteiische, transparente, effektive, schnelle und faire AS-Verfahren anbieten" (AS steht für alternative Streitbeilegung; vgl. BR-Drucks. 258/15, S. 41). Allerdings sieht Art. 1 Satz 2 der Richtlinie vor, dass diese die nationalen Rechtsvorschriften, die die Teilnahme an solchen Verfahren verbindlich vorschreiben, unberührt lässt, sofern diese Rechtsvorschriften die Parteien nicht an der Ausübung des Rechts auf Zugang zum Gerichtssystem hindern.

28 Auch der deutsche Gesetzgeber hat die Freiwilligkeit der Teilnahme an außergerichtlichen Streitbeilegungsverfahren zum Grundprinzip der alternativen Streitschlichtung erhoben (BR-Drucks. 258/15, S. 46; BT-Drucks. 18/5089, S. 40), wobei er - wie nach Art. 1 Satz 2 der Richtlinie erlaubt - spezialgesetzliche Teilnahmeverpflichtungen von Unternehmen an Streitschlichtungen (etwa § 111b EnWG; § 57a LuftVG) beibehalten hat (BR-Drucks. 258/15, aaO; BT-Drucks. 18/5089, aaO). Daneben hat er ausweislich der Gesetzesmaterialien besonderen Wert darauf gelegt sicherzustellen, dass der Unternehmer durch die Umsetzung der von der Richtlinie eingeführten Informationspflichten die "Möglichkeiten der außergerichtlichen Streitbeilegung für Verbraucher transparent" macht (BR-Drucks. 258/15, S. 44, BT-Drucks. 18/5089, S. 39).

29 (2) Die Richtlinie setzt aber lediglich einen Mindeststandard fest. Dies kommt in Art. 2 Abs. 3 Satz 2 der Richtlinie zum Ausdruck, der vorsieht, dass

die Mitgliedstaaten "über die Vorschriften dieser Richtlinie hinausgehende Regelungen beibehalten oder einführen [können], um ein höheres Maß an Verbraucherschutz zu gewährleisten". Von dieser Möglichkeit hat der deutsche Gesetzgeber allerdings nur zurückhaltend Gebrauch gemacht (vgl. etwa BR-Drucks. 258/15, S. 45; BT-Drucks. 18/5089, S. 39). Dabei war er bestrebt, insgesamt einen ausgewogenen und verlässlichen rechtlichen Rahmen für die außergerichtliche Beilegung von Streitigkeiten zwischen Verbrauchern und Unternehmern zu schaffen (BT-Drucks. 18/5089, S. 39; BR-Drucks. 258/15, S. 45).

30           (3) Die mit dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz verfolgten Zielsetzungen (im Wesentlichen Umsetzung der Richtlinienvorgaben; Beibehaltung der in bestimmten Branchen bestehenden Teilnahmeverpflichtungen; Gewährung eines höheren Verbraucherschutzes in manchen Regelungsbereichen; Schaffung eines für beide Seiten ausgewogenen Regelungswerks) haben ihren Niederschlag auch in den Vorschriften des § 36 Abs. 1 Nr. 1 und Nr. 2, § 37 VSBG gefunden.

31           (a) Mit der Vorschrift des § 36 Abs. 1 Nr. 2 VSBG hat der deutsche Gesetzgeber die Vorgaben des Art. 13 Abs. 1 und 2 VSBG nahezu wörtlich umgesetzt, wobei er lediglich in Übereinstimmung mit Art. 1 Satz 2 der Richtlinie noch den in Art. 13 Abs. 1 der Richtlinie nicht enthaltenen Zusatz "auf Grund von Rechtsvorschriften zur Teilnahme verpflichtet" aufgenommen hat. Der die allgemeine Informationspflicht des Unternehmers regelnde Art. 13 Abs. 1 und Abs. 2 der Richtlinie lautet:

"(1) Die Mitgliedstaaten sorgen dafür, dass in ihrem Hoheitsgebiet niedergelassene Unternehmer die Verbraucher über die AS-Stelle oder AS-Stellen in Kenntnis setzen, von der/denen diese Unternehmen erfasst werden, sofern diese Unternehmer sich verpflichten oder verpflichtet sind, diese Stellen zur Beilegung von Streitigkeiten mit Verbrauchern einzuschalten. Zu diesen Informationen gehört die Website-Adresse der betreffenden AS-Stelle oder AS-Stellen.

(2) Die in Absatz 1 genannten Informationen werden auf der Website des Unternehmers - soweit vorhanden - und gegebenenfalls in den allgemeinen Geschäftsbedingungen für Kauf- oder Dienstleistungsverträge zwischen dem Unternehmer und einem Verbraucher in klarer, verständlicher und leicht zugänglicher Weise aufgeführt".

32 (b) Art. 13 Abs. 1 und 2 der Richtlinie fordern von einem Unternehmer also nicht auch dann - gegenüber Verbrauchern als künftige Vertragspartner - Angaben zur zuständigen Verbraucherschlichtungsstelle, wenn sie lediglich zu einer Mitwirkung an einer alternativen Streitbeilegung bereit, hierzu aber nicht verpflichtet sind. Hierbei hat es auch der deutsche Gesetzgeber bewenden lassen. Dagegen verlangt er bei § 36 Abs. 1 Nr. 1 VSBG und bei § 37 VSBG - in Ausübung der in Art. 2 Abs. 3 Satz 2 der Richtlinie eingeräumten Befugnis, einen höheren Verbraucherschutz zu gewährleisten - auch einem nur zur Teilnahme an einem Streitbeilegungsverfahren bereiten Unternehmer die dort beschriebenen Informationen ab. Dies stellt keinen unauflösbaren Widerspruch dar. In der Vorschrift des § 36 Abs. 1 Nr. 1 und Nr. 2 VSBG kommt, auch wenn dies nur in der Allgemeinen Begründung zum Gesetzesentwurf und nicht auch in der Einzelbegründung zu dieser Bestimmung Erwähnung gefunden hat, bei verständiger Betrachtung das Bestreben des Gesetzgebers zum Ausdruck, die von der Richtlinie und dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz geforderte Klarheit und Transparenz der Möglichkeiten einer außergerichtlichen Streitbeilegung sicherzustellen, ohne aber die Anforderungen an die noch kein konkretes Vertragsverhältnis betreffende allgemeine Informationspflicht zu überspannen.

33 (aa) In der Bestimmung des § 36 Abs. 1 Nr. 1 VSBG wird dem Unternehmer in einem ersten Schritt aufgegeben, den Verbraucher als künftigen Vertragspartner nicht nur davon in Kenntnis zu setzen, ob er zur Teilnahme an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle verpflichtet ist, sondern auch davon, ob dieser dazu wenigstens freiwillig bereit ist

oder nicht. Das Gesetz verlangt insoweit auch die Mitteilung einer fehlenden Bereitschaft (BR-Drucks. 258/15, S. 92; BT-Drucks. 18/5089, S. 75). Zudem fordert § 36 Abs. 1 Nr. 1 VSBG - in Abweichung zum Referentenentwurf, der in § 34 Abs. 1 Nr. 2 VSBG-E nur die Erklärung für notwendig hielt, "dass" eine Teilnahmeverpflichtung oder -bereitschaft besteht (vgl. Referentenentwurf, aaO, S. 17) - auch die Angabe, "inwieweit" der Unternehmer bereit oder verpflichtet ist, sich an einem Streitbeilegungsverfahren zu beteiligen. Durch diese detaillierten Angaben wird der Verbraucher, der einen Vertragsabschluss mit dem Unternehmer in Erwägung zieht, umfassend und mit der gebotenen Klarheit darüber informiert, welche Haltung der Unternehmer bezüglich einer alternativen Streitbeilegung einnimmt. Er erfährt, ob der Unternehmer hierzu verpflichtet oder nur bereit ist, ob er sich einer Streitschlichtung gänzlich entzieht und in welchem Umfang er zu einer alternativen Streitbeilegung verpflichtet oder bereit ist.

34 (bb) Bei den in einem zweiten Schritt verlangten Angaben über die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle (§ 36 Abs. 1 Nr. 2 VSBG) sah der Gesetzgeber dagegen keine Veranlassung auch denjenigen Unternehmer, der sich nicht zu einer Streitbeilegung vor einer bestimmten Verbraucherschlichtungsstelle verpflichtet hat, sondern nur zu einer alternativen Streitbeilegung bereit ist, schon in diesem frühen Stadium zu zwingen, sich auf eine konkrete Schlichtungsstelle festzulegen. Die Mitteilung der zuständigen Stelle auch durch einen nur teilnahmebereiten Unternehmer würde zwar dem Interesse der Verbraucher entgegenkommen, rasch Klarheit über die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle zu erlangen (vgl. BT-Drucks. 18/5089, S. 74; BR-Drucks. 258/15, S. 91; vgl. auch Erwägungsgrund 47 der Richtlinie). Umgekehrt entspricht es dem Interesse des Unternehmers, sich nicht bereits im Vorfeld künftiger Vertragsschlüsse auf eine bestimmte Verbraucherschlichtungsstelle festlegen zu müssen. Es stellt damit eine ausgewogene Regelung dar, wenn der Gesetzge-



ber in § 36 Abs. 1 Nr. 2 VSBG die Verpflichtung, auch die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle zu benennen, nur in den von der Richtlinie erfassten Fällen (Art. 13 Abs. 1), also nur dem zur Teilnahme verpflichteten Unternehmer, auferlegt.

35 (cc) Angaben über die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle sind aber nach dem Willen des Gesetzgebers von allen Unternehmern dann zu machen, wenn sich nach Vertragsschluss das Erfordernis einer alternativen Streitbeilegung ergibt. In dieser Situation greift die in § 37 VSBG geregelte Informationspflicht des Unternehmers nach Entstehung einer verbraucherrechtlichen Streitigkeit ein, mit der Art. 13 Abs. 3 der Richtlinie umgesetzt wurde (BR-Drucks. 258/15, S. 91; BT-Drucks. 18/5089, S. 74).

36 Die Richtlinie beschränkt zwar auch hier die Informationspflicht auf Unternehmer, die sich zur Teilnahme an einem Streitbeilegungsverfahren verpflichtet haben oder verpflichtet sind. Dies ergibt sich aus dem Passus, wonach "Informationen gemäß Absatz 1" bereitzustellen sind. § 37 Abs. 1 VSBG erweitert demgegenüber aber die Hinweispflichten dahin, dass auch ein nicht zur Teilnahme verpflichteter Unternehmer die für eine Streitbeilegung zuständige Verbraucherschlichtungsstelle anzugeben und zudem zu erklären hat, ob er zur Teilnahme an einem Streitbeilegungsverfahren vor der von ihm bezeichneten Verbraucherschlichtungsstelle bereit ist. Dies schließt auch die Verpflichtung mit ein, deutlich zu machen, dass er eine Mitwirkung am Schlichtungsverfahren gänzlich ablehnt. Die Ausweitung der Hinweispflichten in diesem Stadium gegenüber der Richtlinie erklärt sich durch das Bestreben, den Verbraucher, der in dieser Lage endgültig einschätzen muss, ob er die Mühe und Kosten für die Einleitung eines Streitbeilegungsverfahrens auf sich nehmen möchte (BT-Drucks. 18/5089, S. 75; BR-Drucks. 258/15, S. 92), mit möglichst umfassenden Informationen zu versorgen.

- 37 c) Rechtsfehlerfrei hat das Berufungsgericht weiter angenommen, dass die nach § 36 Abs. 1 Nr. 2 VSBG für das Entstehen der Hinweispflicht erforderliche Teilnahmeverpflichtung des Unternehmers nicht bereits durch die Mitteilung des Unternehmers nach § 36 Abs. 1 Nr. 1 VSBG ausgelöst wird, zur Teilnahme an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle bereit zu sein (so auch Vogt, aaO).
- 38 aa) Die Revision verkennt bei ihrer gegenteiligen Sichtweise, wonach eine in Erfüllung der Informationspflichten des § 36 Abs. 1 Nr. 1 VSBG abgegebene Erklärung des Unternehmers, sich zur Teilnahme an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle bereit zu finden, die in § 36 Abs. 1 Nr. 2 VSBG für die dortigen Hinweispflichten vorausgesetzte Verpflichtung des Unternehmers zur Teilnahme an einem solchen Verfahren begründe, grundlegend den Regelungsgehalt dieser Vorschrift. Die Bestimmung des § 36 Abs. 1 Nr. 2 VSBG verlangt Angaben zur zuständigen Verbraucherschlichtungsstelle nur von solchen Unternehmern, die aufgrund von besonderen Rechtsvorschriften (etwa § 111b EnWG; § 57a LuftVG) zur Mitwirkung an einem solchen Streitbeilegungsverfahren verpflichtet sind oder sich selbst vertraglich hierzu verpflichtet haben. Wie das Berufungsgericht rechtsfehlerfrei angenommen hat, ist ein - wie hier - gesetzlich nicht zur Teilnahme an einem Schlichtungsverfahren verpflichteter Unternehmer nur dann von den Hinweispflichten des § 36 Abs. 1 Nr. 2 VSBG betroffen, wenn er im Rahmen der Privatautonomie eine für ihn bindende Verpflichtung eingeht.
- 39 bb) Dies folgt bereits daraus, dass § 36 Abs. 1 Nr. 2 VSBG - wie unter II 2 b aufgezeigt - den nur zur Mitwirkung bereiten Unternehmer gerade nicht mit weiteren Hinweispflichten belasten will. Diese gesetzgeberische Entscheidung würde unterlaufen, wenn man die Erklärung zur (uneingeschränkten oder grundsätzlichen) Teilnahme an einem Streitbeilegungsverfahren mit einer Ver-

pflichtung im Sinne des § 36 Abs. 1 Nr. 2 VSBG gleichsetzte. Denn dies würde - wie die Revisionserwiderung zu Recht geltend macht - darauf hinauslaufen, dass die im Gesetz angelegte Unterscheidung zwischen Teilnahmebereitschaft und -verpflichtung obsolet wird. Zugleich würde damit eine weitere Zielsetzung des Gesetzgebers in ihr Gegenteil verkehrt. Der Gesetzgeber hat der Freiwilligkeit der alternativen Streitlösung einen großen Stellenwert eingeräumt (BT-Drucks. 18/5089, S. 40; BR-Drucks. 258/15, S. 46). Damit wäre nicht in Einklang zu bringen, dass eine bloße Bereitschaftserklärung des Unternehmers eine Verpflichtung zur Mitwirkung an einem außergerichtlichen Streitbeilegungsverfahren auslösen soll. Das Verbraucherstreitbeilegungsgesetz soll letztlich dazu dienen, die außergerichtliche Streitbeilegung in Deutschland zu fördern, nicht aber zu verhindern oder zu erschweren (BT-Drucks. 18/5089, S. 39; BR-Drucks. 258/15, S. 45). Dies wäre aber nicht gewährleistet, wenn die Unternehmer befürchten müssten, dass ihre Bereitschaftserklärung zu einer Teilnahmeverpflichtung führen könnte. Es bestünde dann die Gefahr, dass die Unternehmer häufig ihre Bereitschaft zur Teilnahme an einem Verfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle gänzlich ausschließen.

40 cc) Dass die in Erfüllung der Informationspflicht nach § 36 Abs. 1 VSBG "zusammen" mit den Allgemeinen Geschäftsbedingungen und/oder auf der Webseite des Unternehmers (§ 36 Abs. 2 VSBG) abzugebenden Hinweise über eine bestehende Teilnahmebereitschaft nicht zu einer Teilnahmeverpflichtung des Unternehmers im Sinne von § 36 Abs. 1 Nr. 2 VSBG führen, wird weiter belegt durch die in der Einzelbegründung zu § 36 VSBG im Gesetzesentwurf enthaltenen Erläuterungen zum Bestehen einer Teilnahmeverpflichtung. Die in den Gesetzesmaterialien beispielhaft aufgeführten Fälle einer selbst eingegangenen Verpflichtung des Unternehmers erhellen, dass der Gesetzgeber die Hinweise des Unternehmers bezüglich seiner Teilnahmebereitschaft nicht für

die Begründung einer Teilnahmeverpflichtung ausreichen lässt, sondern hierfür rechtsgeschäftliche Erklärungen fordert.

41 Ausweislich der Gesetzesbegründung können solche Verpflichtungen beispielsweise durch Mediations- oder Schlichtungsabreden oder aufgrund der Satzung des Trägervereins der Schlichtungsstelle, der die Unternehmer als Mitglied angehören, eingegangen werden (BR-Drucks. 258/15, S. 91; BT-Drucks. 18/5089, S. 75). Diese Aufzählung ist zwar nicht abschließend; sie erfasst aber die häufigeren Fälle einer selbst eingegangenen Bindung, nämlich etwa mit bestimmten Kundengruppen innerhalb von Rahmenvereinbarungen zu wiederkehrenden Einzelkaufverträgen getroffene Schlichtungs- und Mediationsabreden (auch solche Kunden sind bei späteren Käufen "künftige Vertragspartner"; dies übersieht Greger in Greger/Unberath/Steffek, aaO, § 36 Rn. 6) und die Vereinszugehörigkeit zu einem Unternehmerverein, der (Mit-)Träger einer Schlichtungsstelle ist und in seiner Satzung eine Teilnahmeverpflichtung für seine Mitglieder vorsieht. Auch wenn mit diesen Beispielen nicht sämtliche Fälle einer vom Unternehmer selbst eingegangenen Verpflichtung erfasst sind, lässt sich aus ihnen jedenfalls ableiten, dass der Gesetzgeber für eine Teilnahmeverpflichtung im Sinne von § 36 Abs. 1 Nr. 2 VSBG eine für den Unternehmer bindende Willenserklärung verlangt.

42 dd) Gemessen daran erfüllen die allein zur Information der Verbraucher als künftige Vertragspartner gedachten Hinweise zur Teilnahmebereitschaft nach § 36 Abs. 1 Nr. 1 VSBG nicht die Anforderungen an das in § 36 Abs. 1 Nr. 2 VSBG aufgeführte Tatbestandsmerkmal "verpflichtet hat". Der Regelungsgehalt des § 36 VSBG erschöpft sich darin, Informationspflichten des Unternehmers unter den dort genannten Voraussetzungen zu begründen. Bei den von dieser Vorschrift von einem Unternehmer verlangten Hinweisen handelt es sich nicht um rechtsgeschäftliche Erklärungen, vielmehr werden von dem Un-

ternehmer allein Informationen verlangt. Diese sollen dazu dienen, den Verbrauchern als künftige Vertragspartner darüber Klarheit zu verschaffen, ob und gegebenenfalls bei welcher Schlichtungsstelle der Unternehmer an einem Streitbeilegungsverfahren bei einer Verbraucherschlichtungsstelle teilnehmen wird; außerdem soll in manchen Fällen (§ 36 Abs. 1 Nr. 2 VSBG) das Auffinden der zuständigen Schlichtungsstelle erleichtert werden (vgl. BR-Drucks. 258/15, S. 91 und BT-Drucks. 18/5089, S. 74).

43 Die Revision macht insoweit zutreffend geltend, dass die allgemeine Informationspflicht des § 36 VSBG den Zweck hat, "den Verbraucher schon vor Abschluss eines bestimmten einzelnen Verbrauchervertrags und erst recht bereits vor dem Abschluss der auf ein bestimmtes Streitverhältnis bezogenen Schlichtungsabrede selbst auf der Webseite und/oder in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen über die dort angeführten Umstände klar und deutlich zu informieren". Aus diesem Regelungszweck folgt aber gerade nicht, dass ein Unternehmer, der im Rahmen seiner Hinweispflicht nach § 36 Abs. 1 Nr. 1 VSBG die Bereitschaft bekundet, an einem außergerichtlichen Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle mitzuwirken, damit zugleich auch die Voraussetzungen für die Informationspflicht nach § 36 Abs. 1 Nr. 2 VSBG schafft. Vielmehr schließt der allein auf eine hinreichende Information des Verbrauchers abzielende Regelungsgehalt des § 36 VSBG es aus, einem nach § 36 Abs. 1 Nr. 1 VSBG erfolgten Hinweis zur Teilnahmebereitschaft zugleich das Vorliegen des nach § 36 Abs. 1 Nr. 2 VSBG erforderlichen, auf eine rechtsgeschäftliche Bindung abzielenden Tatbestandsmerkmals "sich verpflichtet hat" zu entnehmen.

44 Eine nicht auf Rechtsvorschriften beruhende Verpflichtung des Unternehmers zur Teilnahme an einem außergerichtlichen Streitbeilegungsverfahren im Sinne des § 36 Abs. 1 Nr. 2 VSBG kann sich daher (regelmäßig) nicht aus

der Hinweiserteilung auf eine Teilnahmebereitschaft selbst (so im Ergebnis auch Ruge, NJW-spezial 2017, 318), sondern nur aus einem eigenständigen (rechtsgeschäftlichen) Akt ergeben. Dieser gesonderte Begründungsakt wird in aller Regel der Hinweiserteilung zeitlich vorausgehen, weil nur über bereits bestehende - und nicht über erst möglicherweise zukünftig eintretende - Teilnahmeverpflichtungen zu informieren ist. Dies bringt das Gesetz mit der Formulierung "verpflichtet hat" zum Ausdruck.

45 ee) Allerdings mag sich die Informationspflicht des § 36 Abs. 1 Nr. 2 VSBG unter bestimmten Umständen auch auf Fälle erstrecken, in denen noch kein bindendes Rechtsgeschäft über eine Teilnahmeverpflichtung des Unternehmers an einem außergerichtlichen Streitbeilegungsverfahren vorliegt, dieser sich aber einseitig schon gebunden hat und nach dem gewöhnlichen Lauf der Dinge nicht damit zu rechnen ist, dass der Unternehmer sich später dieser Bindung entziehen kann. So dürften die Dinge bei der Aufnahme einer wirksamen und für den Verbraucher günstigen Schlichtungsklausel in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Unternehmers liegen, die im Falle eines späteren Vertragsschlusses mit Verbrauchern Vertragsbestandteil wird. In solchen Fällen kann die Verpflichtung zur Teilnahme an einem Schlichtungsverfahren gleichzeitig die Informationspflicht nach § 36 Abs. 1 Nr. 2 VSBG auslösen. Dass die Begründung einer Verpflichtung der Hinweiserteilung nicht stets vorauszugehen hat, sondern in bestimmten Fällen auch zeitgleich, wenn auch in einem gesonderten Akt, erfolgen kann, ergibt sich auch aus einer richtlinienorientierten Auslegung (zu diesem Aspekt vgl. Fetzer in Festschrift für Wolfgang Krüger, 2017, S. 103, 111 mwN), da Art. 13 Abs. 1 der Richtlinie die Präsensform "sich verpflichten" (in der englischen Fassung "commit to") und nicht - wie § 36 Abs. 1 Nr. 2 VSBG - die Vergangenheitsform verwendet.

- 46 Gleichwohl handelt es sich in einer solchen Fallgestaltung - auch wenn Schlichtungsklausel und Hinweis in einem Dokument enthalten sind (Allgemeine Geschäftsbedingungen) - um zwei verschiedene Akte, nämlich um die Schlichtungsklausel, der als Allgemeine Geschäftsbedingung rechtsgeschäftlicher Gehalt zukommt, und die daran anknüpfende Hinweispflicht, bei der es sich um bloße Erteilung von Informationen und damit nicht um eine Allgemeine Geschäftsbedingung nach § 305 BGB handelt, sondern die aus Gründen der besseren Zugänglichkeit nur mit diesen in ein gemeinsames Dokument aufzunehmen ist (vgl. auch KG, WM 2019, 966, 967).
- 47 Auch wenn in einem solchen Fall ebenfalls von einer Verpflichtung des Unternehmers auszugehen sein dürfte, die die Informationspflicht des § 36 Abs. 1 Nr. 2 VSBG auslöst, ändert dies nichts an dem vom Berufungsgericht gefundenen Ergebnis. Denn es ist weder vom Berufungsgericht festgestellt noch in den Tatsacheninstanzen vorgetragen oder sonst ersichtlich, dass die Beklagte in ihre Allgemeinen Geschäftsbedingungen eine solche Schlichtungsklausel aufgenommen hat. Die Revision macht dies ebenfalls nicht geltend. Sie meint vielmehr - in Verkennung des Regelungsgehalts des § 36 Abs. 1 VSBG -, dass allein die obligatorische Angabe einer bestehenden Teilnahmebereitschaft (Nr. 1) eine Informationsverpflichtung nach Nr. 2 nach sich ziehe. Dies trifft - wie ausgeführt - nicht zu.
- 48 Etwas anderes ergibt sich auch nicht aus den von der Revision angeführten Stimmen im Schrifttum. Die genannten Autoren leiten - anders als die Revision - aus einer Bereitschaftserklärung des Unternehmers nach § 36 Abs. 1 Nr. 1 VSBG nicht eine Teilnahmeverpflichtung im Sinne des § 36 Abs. 1 Nr. 2 VSBG ab. Vielmehr entnehmen sie einer auf der Webseite oder zusammen mit den Allgemeinen Geschäftsbedingungen abgegebenen Mitteilung des Unternehmers über seine Mitwirkungsbereitschaft lediglich ein Angebot (bei der Ver-

öffentlichung auf der Webseite als Offerte ad incertam personam) auf einen späteren Abschluss einer Schlichtungsabrede, das vom Verbraucher entweder durch die Anrufung der bezeichneten Verbraucherschlichtungsstelle gemäß § 151 BGB oder durch die Einbeziehung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen bei Vertragsschluss angenommen wird (Greger in Greger/Unberath/Steffek, aaO, § 36 Rn. 13 ff.; Greger, MDR 2016, 365, 368; vgl. auch Roder in Roder/Röthemeyer/Braun, aaO, § 7 Rn. 26). Davon abgesehen, trifft die von diesen Literaturstimmen eingenommene Sichtweise nicht zu, weil die Bereitschaftserklärung nach § 36 Abs. 1 Nr. 1 VSBG regelmäßig kein rechtsgeschäftlich bindendes Angebot des Unternehmers auf Durchführung eines Schlichtungsverfahrens enthält.

49 ff) Anders als die Revision in der mündlichen Verhandlung vor dem Senat zu bedenken gegeben hat, besteht kein Anlass, die Sache gemäß Art. 267 AEUV dem Gerichtshof der Europäischen Union zur Klärung der Frage vorzulegen, ob sich aus dem Hinweis des Unternehmers, zu einer Streitbeilegung vor einer Verbraucherschlichtungsstelle bereit zu sein, eine Verpflichtung im Sinne des Art. 13 Abs. 1 der Richtlinie zur Teilnahme an einem Streitbeilegungsverfahren ergibt. Die Richtlinie will ausweislich ihres Erwägungsgrunds 49 gerade nicht vorschreiben, dass sich Unternehmer an solchen Verfahren beteiligen müssen, und sieht zudem - im Gegensatz zu der (erlaubterweise) über die Richtlinie hinausgehenden nationalen Regelung des § 36 Abs. 1 Nr. 1 VSBG - einen Hinweis über eine bestehende oder fehlende Teilnahmebereitschaft des Unternehmers gerade nicht vor. Aus diesen Gründen ist es derart offenkundig, dass die Richtlinie eine Mitteilung bezüglich einer bloßen Teilnahmebereitschaft nicht mit einer Informationsverpflichtung im Sinne des Art. 13 Abs. 1 der Richtlinie gleichsetzen will, dass für einen vernünftigen Zweifel kein Raum bleibt. Schon aus diesem Grunde ist von einer Vorlage abzusehen (*acte clair*; vgl. et-



wa EuGH, Urteil vom 9. September 2015 - C-72/14 und C-197/14, juris Rn. 55 ff.).

50 Hinzu kommt, dass der nationale Gesetzgeber ausweislich der Gesetzesmaterialien - wie bereits unter II 2 c cc ausgeführt - für eine Verpflichtung im Sinne des § 36 Abs. 1 Nr. 2 VSBG eine rechtsgeschäftlich bindende Erklärung verlangt. Selbst wenn sich also - wie hier nicht - aus der Richtlinie ein anderes Verständnis ableiten ließe, wäre dies für die Auslegung des in § 36 Abs. 1 Nr. 2 VSBG aufgeführten Tatbestandsmerkmals "sich verpflichtet hat" unerheblich. Denn der erkennbare Wille des nationalen Gesetzgebers stünde einer richtlinienkonformen Auslegung entgegen (vgl. zu diesem Gesichtspunkt etwa Senatsurteil vom 9. Dezember 2015 - VIII ZR 236/12, juris Rn. 20 mwN), so dass auch aus diesem Grunde eine Vorlage an den Gerichtshof der Europäischen Union nicht in Betracht zu ziehen ist.

51 d) Anders als die Revision meint, kann auch nicht deswegen aus der von der Beklagten gewählten Formulierung ihres Hinweises abgeleitet werden, dass sie sich letztlich doch im Sinne des § 36 Abs. 1 Nr. 2 VSBG zur Teilnahme verpflichtet und nicht nur hierzu bereit erklärt hat, weil die Mitteilung unklar gefasst ist. Der maßgebliche Passus der Beklagten lautet wie folgt:

"Zur Teilnahme an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle sind wir nicht verpflichtet. Dennoch sind wir zur Teilnahme an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle grundsätzlich bereit."

52 aa) Gemäß § 36 Abs. 1 VSBG hat ein Unternehmer Verbraucher als künftige Vertragspartner leicht zugänglich, klar und verständlich davon in Kenntnis zu setzen, inwieweit er bereit oder verpflichtet ist, an Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen (§ 36 Abs. 1 Nr. 1 VSBG). Diesen Anforderungen ist die Beklagte zwar nicht in vollem Um-

fang nachgekommen. Denn die Angabe, sie sei "grundsätzlich" zu einer Teilnahme an einem Streitbeilegungsverfahren bereit, entbehrt der notwendigen Klarheit, in welchen Fällen ("inwieweit") die Beklagte zu einer solchen Mitwirkung bereit ist. Dem durchschnittlichen Verbraucher als Adressat einer solchen Mitteilung erschließt sich angesichts des breiten Bedeutungsgehalts des Begriffs "grundsätzlich" nicht, ob die Beklagte sich "aus Prinzip und ohne Ausnahme" oder nur "im Prinzip, mit dem Vorbehalt bestimmter Ausnahmen, in der Regel, im Allgemeinen" (vgl. hierzu <https://www.duden.de/rechtschreibung/grundsaeztlich>) zu einer Mitwirkung an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle bereitfindet (ähnlich Ruttmann/Greger, aaO). Für den letztgenannten Fall bleibt zusätzlich unklar, unter welchen Bedingungen sich die Beklagte auf ein solches Streitbeilegungsverfahren einlassen wird. Die Beklagte hätte daher die Konstellationen, in denen sie zu einer Teilnahme an einem außergerichtlichen Streitbeilegungsverfahren bereit ist, näher durch hinreichend trennscharfe Kriterien beschreiben müssen (Näheres hierzu im Senatsurteil vom heutigen Tag - VIII ZR 265/18, zur Veröffentlichung bestimmt).

53            Der Kläger hat jedoch keinen auf den Verstoß gegen § 36 Abs. 1 Nr. 1 VSBG bezogenen Unterlassungsanspruch geltend gemacht. Vielmehr stützt er den von ihm verfolgten Unterlassungsanspruch allein auf eine Nichteinhaltung der Vorgaben des § 36 Abs. 1 Nr. 2 VSBG. Es handelt sich dabei um unterschiedliche Streitgegenstände, die sich sowohl im Antrag als auch im zugrundeliegenden Lebenssachverhalt unterscheiden. Dem Senat ist es daher gemäß § 308 Abs. 1 ZPO verwehrt, über den nicht Streitgegenstand gewordenen Verstoß gegen § 36 Abs. 1 Nr. 1 VSBG zu entscheiden (vgl. hierzu BGH, Urteil vom 5. Oktober 2017 - I ZR 184/16, juris Rn. 15 ff.).

54           bb) Eine Entscheidung über einen solchen gesonderten Streitgegenstand verlangt die Revision auch nicht. Sie meint vielmehr, vor dem Hintergrund der aufgezeigten Unklarheit der Bereitschaftserklärung sei davon auszugehen, dass die Beklagte mit ihrer Bereitschaftserklärung aus Sicht eines verständigen Durchschnittsverbrauchers zum Ausdruck gebracht habe, dass sie zur Teilnahme bereit sei, obwohl sie von Gesetzes wegen hierzu nicht verpflichtet sei. Dagegen habe sie damit nicht erklärt, dass sie eine Pflicht zur Teilnahme überhaupt nicht übernehme. Die Revision meint also, die Beklagte habe durch ihre Mitteilung die Erklärung abgegeben, dass sie zwar nicht aufgrund von Rechtsvorschriften zu einer Mitwirkung an einem außergerichtlichen Streitbeilegungsverfahren verpflichtet sei (2. Alt. von § 36 Abs. 1 Nr. 2 VSBG), sich hierzu aber selbst verpflichtet habe (1. Alt. von § 36 Abs. 1 Nr. 2 VSBG).

55           (1) Diese Sichtweise ist jedoch schon deswegen verfehlt, weil eine allein der Erfüllung der Informationspflichten nach § 36 Abs. 1 Nr. 1 VSBG dienende Erklärung über eine Teilnahmeverpflichtung oder -bereitschaft - wie oben unter II 2 b aufgezeigt - keine Verpflichtung im Sinne des § 36 Abs. 1 Nr. 2 VSBG zu begründen vermag. Davon abgesehen ist der Mitteilung, dass "[wir] zur Teilnahme an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle nicht verpflichtet", "dennoch grundsätzlich bereit" sind, bei verständiger Würdigung nicht dahin zu deuten, dass die grundsätzliche Bereitschaft mit einer Verpflichtung gleichzusetzen ist. Denn selbst, wenn die in ihrem Umfang unklar beschriebene Bereitschaft dahin auszulegen wäre, dass sich die Beklagte ausnahmslos zu einer außergerichtlichen Streitschlichtung bereitfände, ist damit noch nicht die Aussage verbunden, dass die Beklagte eine Verpflichtung eingegangen ist, sich also einer außergerichtlichen Streitbeilegung nicht mehr einseitig ohne Verletzung rechtlicher Pflichten entziehen könnte. Dies ergibt sich schon aus dem allgemeinem Sprachverständnis, aber auch daraus, dass § 36 Abs. 1 VSBG ausdrücklich zwischen den beiden Mitteilungstatbeständen "Teil-

nahmeverpflichtung" und "Teilnahmebereitschaft" unterscheidet und im Falle einer nicht bestehenden Verpflichtung Angaben dazu verlangt, inwieweit zumindest eine Bereitschaft zur Mitwirkung an einem außergerichtlichen Streitbelegungsverfahren vorhanden ist.

56 (2) Das von der Revision gewünschte Auslegungsergebnis, wonach die grundsätzliche Bereitschaft mit einer selbst eingegangenen Teilnahmeverpflichtung gleichzusetzen ist, lässt sich schließlich auch nicht mit der Unklarheitenregelung des § 305c Abs. 2 BGB begründen (so aber Ruttmann/Greger, aaO). Die Revision verkennt hierbei, dass die Mitteilung einer Teilnahmeverpflichtung oder -bereitschaft nach § 36 Abs. 1 VSBG - wie bereits unter II 2 b aufgezeigt - keine Allgemeine Geschäftsbedingung im Sinne von § 305 BGB darstellt, sondern nur "zusammen" mit diesen zu erfolgen hat (vgl. auch KG, WM 2019, 966, 967). Davon abgesehen wäre die Unklarheitenregelung auch bei Allgemeinen Geschäftsbedingungen nur dann anwendbar, wenn nach Ausschöpfung der in Betracht kommenden Auslegungsmethoden ein nicht behebbarer Zweifel verbleibt und mindestens zwei Auslegungen rechtlich vertretbar sind (st. Rspr.; vgl.

etwa Senatsurteil vom 20. Januar 2016 - VIII ZR 152/15, NJW-RR 2016, 526 Rn. 19 mwN). Solche Zweifel bestehen aber nicht.

Dr. Milger

Dr. Schneider

Dr. Fetzer

Kosziol

Dr. Schmidt

Vorinstanzen:

LG Hannover, Entscheidung vom 06.11.2017 - 74 O 43/17 -

OLG Celle, Entscheidung vom 24.07.2018 - 13 U 158/17 -