



BUNDESGERICHTSHOF

IM NAMEN DES VOLKES

URTEIL

VIII ZR 265/18

Verkündet am:
21. August 2019
Reiter,
Justizangestellte
als Urkundsbeamtin
der Geschäftsstelle

in dem Rechtsstreit

Nachschlagewerk: ja

BGHZ: nein

BGHR: _____ ja

VSBG § 36 Abs. 1 Nr. 1

Die auf einer Webseite und/oder in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen eines Unternehmers enthaltene Mitteilung, die Bereitschaft zu einer Teilnahme an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle könne "im Einzelfall" erklärt werden, ist nicht ausreichend klar und verständlich im Sinne des § 36 Abs. 1 Nr. 1 VSBG. Sie lässt offen, von welchen Kriterien der Unternehmer seine Entscheidung abhängig macht, sich auf eine Teilnahme an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle einzulassen, und zwingt den Verbraucher daher zu Nachfragen. Zudem impliziert sie, dass der Unternehmer - anders als von § 36 Abs. 1 Nr. 1 VSBG vorausgesetzt - noch gar keine Entscheidung über seine Teilnahmebereitschaft getroffen hat.

BGH, Urteil vom 21. August 2019 - VIII ZR 265/18 - OLG Oldenburg
LG Oldenburg

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

für Recht erkannt:

Die Revision der Beklagten gegen das Urteil des 6. Zivilsenats des Oberlandesgerichts Oldenburg vom 15. Juni 2018 in der Fassung des Berichtigungsbeschlusses vom 11. Juli 2018 wird zurückgewiesen.

Die Beklagte 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 Auf ihrer Webseite findet sich im Impressum folgender Hinweis:

"Der Anbieter ist nicht verpflichtet, an Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen. Die Bereitschaft dazu kann jedoch im Einzelfall erklärt werden."
- 3 Eine nahezu gleichlautende Mitteilung ist in § 11 der auf ihrer Internetseite veröffentlichten Allgemeinen Geschäftsbedingungen enthalten. Dort heißt es:

"Es wird darauf hingewiesen, dass der Anbieter nicht verpflichtet ist, an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen. Die Bereitschaft dazu kann jedoch im Einzelfall erklärt werden."

4 Der Kläger sieht darin einen Verstoß gegen die Vorschrift des § 36 Abs. 1 Nr. 1 Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG), weil die Verbraucher nach diesen Erklärungen erst den Unternehmer individuell kontaktieren müssten, um die Bereitschaft zur Teilnahme an einem Schlichtungsverfahren zu erfragen. Er verlangte fruchtlos die Abgabe einer strafbewehrten Unterlassungserklärung sowie die Zahlung außergerichtlicher Abmahnkosten in Höhe von 214 €.

5 Mit der vorliegenden Klage hat der Kläger die Beklagte darauf in Anspruch genommen, es bei Meidung eines für jeden Fall der Zuwiderhandlung festzusetzenden Ordnungsgeldes bis zu 250.000 €, ersatzweise Ordnungshaft bis zu sechs Monaten oder Ordnungshaft bis zu sechs Monaten, diese zu vollstrecken an den Geschäftsführern, zu unterlassen, im Rahmen geschäftlicher Handlungen im Internet unter <https://www.mytime.de/Lebensmittel> anzubieten oder anbieten zu lassen und die Verbraucher nicht klar und verständlich davon in Kenntnis zu setzen, inwieweit die Bereitschaft oder Verpflichtung besteht, an Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen, wenn dies geschieht wie in der Anlage K1 wiedergegeben. Weiter hat er die Zahlung außergerichtlicher Abmahnkosten in Höhe von 214 € nebst Zinsen verlangt.

6 Das Landgericht hat die Klage abgewiesen. Auf die hiergegen gerichtete Berufung des Klägers hat das Oberlandesgericht der Klage stattgegeben. Mit der vom Berufungsgericht zugelassenen Revision verfolgt die Beklagte ihr Klageabweisungsbegehren weiter.

Entscheidungsgründe:

7 Die Revision hat keinen Erfolg.

I.

8 Das Berufungsgericht hat zur Begründung seiner Entscheidung, soweit
für das Revisionsverfahren von Interesse, im Wesentlichen ausgeführt:

9 Dem Kläger stehe der geltend gemachte Unterlassungsanspruch aus § 2
Abs. 1, 2 Nr. 12 UKlaG in Verbindung mit § 36 Abs. 1 Nr.1 VSBG zu. Daneben
könne er gemäß § 5 UKlaG, § 12 Abs. 1 Satz 2 UWG Erstattung der angesetz-
ten Abmahnkosten verlangen.

10 Der von der Beklagten verwendete Hinweis hinsichtlich ihrer Bereitschaft
zur Teilnahme an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucher-
schlichtungsstelle genüge nicht den sich aus § 36 Abs. 1 Nr. 1 VSBG ergebenden
Anforderungen. Bei dieser Vorschrift handele es sich gemäß § 2 Abs. 2
Nr. 12 UKlaG um ein Verbraucherschutzgesetz im Sinne des § 2 Abs. 1 UKlaG.
Wegen des bereits erfolgten Verstoßes der Beklagten gegen diese Vorgaben
bestehe die Vermutung der Wiederholungsgefahr.

11 Entgegen § 36 Abs. 1 Nr. 1 VSBG habe die Beklagte auf ihrer Internet-
seite die Verbraucher nicht klar und verständlich darüber in Kenntnis gesetzt,
inwieweit sie bereit sei, an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbrau-
cherschlichtungsstelle teilzunehmen. Die Beklagte habe zwar die sich aus die-
ser Regelung ergebende Verpflichtung erfüllt, die Verbraucher darüber zu in-
formieren, dass sie zur Teilnahme an einem solchen Verfahren nicht verpflichtet
sei. Dagegen genüge sie mit ihrem weiteren Hinweis, ihre Bereitschaft zur Teil-
nahme an einem Schlichtungsverfahren könne "im Einzelfall" erklärt werden,

nicht den gesetzlichen Informationspflichten bezüglich ihrer Teilnahmebereitschaft.

12 Der Unternehmer müsse in den Fällen, in denen er nicht zur Teilnahme verpflichtet sei, stets eine Erklärung zu seiner Teilnahmebereitschaft abgeben, gleich ob diese bestehe oder nicht. Dies folge schon aus dem in § 36 Abs. 1 Nr. 1 VSBG verwendeten Begriff "inwieweit" sowie aus dem Sinn und Zweck der Vorschrift, dem Verbraucher frühzeitig und verlässlich Klarheit darüber zu verschaffen, ob und inwieweit der Unternehmer bereit und verpflichtet ist, an einem Verbraucherstreitbelegungsverfahren teilzunehmen. Aus dem Gesetzeswortlaut ("inwieweit") ergebe sich, dass sich der Unternehmer nicht nur für eine generelle Teilnahme oder Nichtteilnahme entscheiden könne, sondern differenzierende Entscheidungen und entsprechende Erklärungen zulässig seien. Erforderlich sei dabei jedoch eine klare und verständliche Angabe der Reichweite der Teilnahmebereitschaft.

13 Diesen Anforderungen werde die Erklärung der Beklagten, die Bereitschaft könne "im Einzelfall" erklärt werden, nicht gerecht. Zwar möge der Wortlaut der Bestimmung des § 36 Abs. 1 Nr. 1 VSBG möglicherweise noch keinen eindeutigen Rückschluss darauf zulassen, ob ein Verweis auf eine Entscheidung im Einzelfall ausreichend sei. Sowohl die mit dieser Regelung verfolgten Zielsetzungen als auch die Gesetzssystematik sprächen aber dafür, dass sich der Unternehmer im Rahmen der nach § 36 Abs. 1 Nr. 1 VSBG zu erteilenden Hinweise festlegen müsse, in welchen Fällen er an einem Verbraucherstreitbelegungsverfahren teilzunehmen bereit sei.

14 Bei einem Verweis auf eine Entscheidung im Einzelfall bestehe lediglich Klarheit darüber, dass sich der Verbraucher bei dem Unternehmer stets nach dessen Teilnahmebereitschaft erkundigen müsse. Der Sinn und Zweck des §

36 Abs. 1 Nr. 1 VSBG, dem Verbraucher rasch Klarheit über die Haltung des Unternehmers hinsichtlich einer außergerichtlichen Streitbeilegung zu verschaffen, erfordere vom Unternehmer aber eine Festlegung über die generelle Reichweite seiner Teilnahmebereitschaft an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle. Die gesetzliche Informationspflicht reiche erkennbar weiter als ein allgemeiner Hinweis auf die Möglichkeit einer Verbraucherstreitbeilegung. Mit der Mitteilung des Unternehmers, dass er seine Teilnahme an einem Streitschlichtungsverfahren von den Umständen des jeweiligen Einzelfalls abhängig machen werde, sei für den Verbraucher aber kein höherer Erkenntniswert als bei einem allgemeinen Hinweis auf ein mögliches Verbraucherschlichtungsverfahren verbunden.

- 15 Gegen die Zulässigkeit eines Einzelfallvorbehalts sprächen auch die damit für den Verbraucher im Zusammenhang mit der Verjährungshemmung nach § 204 Abs. 1 Nr. 4 BGB verbundenen Nachteile. Dieser sei darauf angewiesen, in jedem Einzelfall nachzufragen, ob der Unternehmer sich auf ein Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle einlassen werde.
- 16 Durch eine solch unzureichende Mitteilung des Unternehmers werde zudem die Zielsetzung des Gesetzgebers unterlaufen, Transparenz darüber herzustellen, welche Unternehmer sich generell einer Verbraucherschlichtung verweigerten (BT-Drucks. 18/5089, S. 75). Wenn ein Unternehmer, wie hier die Beklagte, offenlasse, ob er im Einzelfall teilnahmebereit sei, könne er damit verschleiern, dass er sich in Wahrheit unter keinen Umständen zur Schlichtung bereitfinde.
- 17 Auch aus der Gesetzessystematik sei das Erfordernis einer generellen Festlegung des Unternehmers bei der Erteilung der Informationen gemäß § 36 Abs. 1 Nr. 1 VSBG und nicht - wie die Beklagte meine - das Gegenteil abzulei-

ten. Zwar müsse ein Unternehmer zur Erfüllung der Informationspflichten nach Entstehung einer Verbraucherstreitigkeit (§ 37 Abs. 1 Satz 2 VSBG) angeben, "ob" er zur Teilnahme an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle bereit oder verpflichtet sei. Diese Vorschrift betreffe aber nicht die in § 36 VSBG geregelte allgemeine Informationspflicht des Unternehmers vor Abschluss eines Vertrags, sondern die Situation, dass ein bereits geschlossener Vertrag zu einer Streitigkeit geführt habe, die durch die Vertragsparteien nicht habe bereinigt werden können. Im Gegensatz zur vorvertraglichen Information nach § 36 Abs. 1 VSBG sei in diesem Stadium eine differenzierende Erklärung nicht mehr möglich.

- 18 Dass ein Unternehmer demgegenüber nach einhelliger Meinung in der Literatur im Rahmen des § 36 Abs. 1 VSBG ("inwieweit") eine differenzierende Erklärung zur Teilnahmebereitschaft abgeben könne und sich nicht auf eine generelle Bereitschaft oder Verweigerung beschränken müsse, erlaube es ihm aber nicht, sich auf einen bloßen Einzelfallvorbehalt zu beschränken. Die vom Unternehmer insoweit zu erteilende Information müsse vielmehr eindeutig sein, um als verständlich und klar im Sinne des § 36 Abs. 1 VSBG angesehen werden zu können. Denkbar sei dabei etwa eine Beschränkung auf bestimmte Streitwerte oder auf bestimmte Kategorien von Verträgen.

II.

- 19 Diese Beurteilung hält rechtlicher Nachprüfung stand, so dass die Revision der Beklagten 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. 1 VSBG gestützter Unterlassungsanspruch zusteht, der darauf gerichtet ist, der Beklagten die Abgabe einer Erklärung dahin zu untersagen, dass sie sich die

Bereitschaft zu einer Teilnahme an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle im Einzelfall vorbehält. Daraus folgt zugleich, dass auch ein Anspruch auf Zahlung der verlangten Abmahnkostenpauschale in Höhe von 214 € nebst Zinsen gemäß § 5 UKlaG, § 12 Abs. 1 Satz 2 UWG gegeben ist.

20 1. Die am 1. Februar 2017 in Kraft getretene Vorschrift des § 36 Abs. 1 Nr. 1 VSBG stellt 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 Einrichtungen (§ 4 Abs. 1, 2 UKlaG) eingetragen und daher nach § 3 Abs. 1 Satz 1 UKlaG aktivlegitimiert und klagebefugt.

21 2. Rechtsfehlerfrei hat das Berufungsgericht auch angenommen, dass die Beklagte mit dem vom Kläger beanstandeten Hinweis gegen die allgemeine Informationspflicht des § 36 Abs. 1 Nr. 1 VSBG verstoßen hat, weil die Mitteilung, "die Bereitschaft zu einer Teilnahme an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle könne im Einzelfall erklärt werden", nicht - wie von der genannten Vorschrift gefordert - ausreichend klar und verständlich ist.

22 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, S. 77).

23 Dabei gibt die Bestimmung des § 36 Abs. 1 Nr. 1 VSBG dem Unternehmer 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). 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.

24 b) Die Vorschrift des § 36 Abs. 1 Nr. 1 VSBG stellt damit mehrere Anforderungen an die allgemeine Informationspflicht des Unternehmers. Zum einen wird dem Unternehmer aufgegeben, den Verbraucher als künftigen Vertragspartner nicht nur darüber zu unterrichten, ob er zur Teilnahme verpflichtet ist, sondern auch davon, ob er dazu wenigstens freiwillig bereit ist oder nicht. Das Gesetz verlangt insoweit auch die Mitteilung einer fehlenden Bereitschaft (vgl. BR-Drucks. 258/15, S. 92; BT-Drucks. 18/5089, S. 75) und - 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. Zum anderen müssen die zu erteilenden Hinweise leicht zugänglich, klar und verständlich sein.

25 c) Dem Klarheits- und Verständlichkeitsgebot des § 36 Abs. 1 VSBG kommt nach dem Sinn und Zweck dieser Regelung eine wichtige Bedeutung zu. Es soll dazu dienen, den Verbraucher als künftigen Vertragspartner auf einfache Weise ausreichende Informationen über den Umgang des Unternehmers mit eventuellen Streitigkeiten zu liefern, bevor er die Entscheidung trifft, ob er mit dem Unternehmer ein Rechtsgeschäft abschließt oder nicht (vgl. hierzu Greger, MDR 2016, 365, 366).

26 aa) 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). 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 [AS steht für alternative Streitbeilegung; vgl. BR-Drucks. 258/15, S. 41] 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."

- 27 Die von der Richtlinie geforderte Klarheit und Verständlichkeit der Erklärungen des Unternehmers zu einer Teilnahmeverpflichtung (anders als § 36 Abs. 1 Nr. 1 VSBG verlangt sie keine Angaben zu einer Teilnahmebereitschaft) soll die "Möglichkeiten der außergerichtlichen Streitbeilegung für Verbraucher transparent" machen (BR-Drucks. 258/15, S. 44; BT-Drucks. 18/5089, S. 39). Auch der deutsche Gesetzgeber hat sich ausweislich der Gesetzesmaterialien zum Verbraucherstreitbeilegungsgesetz diese Zielsetzung zu eigen gemacht (BT-Drucks. 18/5089, S. 74; BR-Drucks. 258/15, S. 91).
- 28 bb) Die Vorschrift des § 36 Abs. 1 Nr. 1 VSBG stellt diese Anforderungen aber - wie bereits aufgezeigt - nicht nur an die Erklärungen bezüglich einer bestehenden Teilnahmeverpflichtung des Unternehmers, sondern erstreckt sie auch auf die Mitteilung einer vorhandenen oder fehlenden Teilnahmebereitschaft. Zusätzlich verlangt sie dem Unternehmer, der nur in bestimmten Fällen zur Teilnahme verpflichtet oder hierzu bereit ist, die Erklärung ab, in welchen Fällen beziehungsweise in welchem Umfang ("inwieweit") er verpflichtet oder bereit ist, sich auf ein Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle einzulassen. Auch hierauf erstreckt sich - wie das Berufungsgericht zutreffend gesehen hat - das strikte Klarheits- und Verständlichkeitsgebot des § 36 Abs. 1 Nr. 1 VSBG (vgl. auch Roder in Roder/Röthemeyer/Braun, VSBG, 2017, § 7 Rn. 12).
- 29 (1) Entgegen der Auffassung der Revision verstößt diese über die Art. 13 Abs. 1 und 2 der Richtlinie hinausgehende Ausgestaltung der allgemeinen Informationspflicht des Unternehmers nicht gegen die Vorgaben der Richtlinie. Zwar beschränkt diese die Informationspflicht auf diejenigen Unternehmer, die sich verpflichten oder verpflichtet sind, Verbraucherschlichtungsstellen einzuschalten ("sofern"), und verlangt in diesen Fällen auch keine Angaben, bis zu welchem Grad oder in welchem Maße eine entsprechende Verpflichtung be-

steht. Für die von der Revision angeführte richtlinienkonforme Auslegung dahin, dass Informationspflichten nur den zur Teilnahme verpflichteten Unternehmer treffen, besteht jedoch kein Anlass und kein Raum. Denn die Richtlinie setzt lediglich einen Mindeststandard fest und hindert die Mitgliedstaaten nicht, im Interesse des Verbraucherschutzes strengere Anforderungen an die Hinweispflichten des Unternehmers zu stellen. 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" (vgl. auch Hakenberg, EWS 2016, 312). Von dieser Möglichkeit hat der deutsche Gesetzgeber bei der Ausgestaltung des § 36 Abs. 1 Nr. 1 VSBG Gebrauch gemacht.

30 (2) Maßgebend für die Ermittlung des Regelungsgehalts der Vorschrift des § 36 Abs. 1 Nr. 1 VSBG sind daher - wie das Berufungsgericht zutreffend gesehen hat - allein die herkömmlichen Auslegungsmethoden. Danach schließt die Verpflichtung des Unternehmers, "den Verbraucher leicht zugänglich, klar und verständlich in Kenntnis zu setzen davon, inwieweit er bereit ist oder verpflichtet ist, an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen" auch die Pflicht mit ein, in den Fällen, in denen die Teilnahmebereitschaft oder -verpflichtung nur eingeschränkt besteht, dem Verbraucher die Reichweite der Mitwirkungsbereitschaft oder -verpflichtung so deutlich vor Augen zu führen, dass er umfassend und mit der gebotenen Klarheit darüber informiert ist, welche Haltung der Unternehmer in künftigen Fällen bezüglich einer alternativen Streitbeilegung einnimmt. Dies ist nicht gewährleistet, wenn der Unternehmer seine Teilnahmebereitschaft dahin beschreibt, dass er sich im Einzelfall zu einer Teilnahme an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle bereitfinden werde oder könne.

(a) Bereits der Wortlaut des § 36 Abs. 1 Nr. 1 VSBG legt diese Deutung nahe. Zwar gibt der Begriff "inwieweit" für sich genommen noch nicht vor, mit welcher Genauigkeit Angaben zu einer nur beschränkt gegebenen Teilnahmeverpflichtung oder -bereitschaft zu erfolgen haben. Die Vorschrift des § 36 Abs. 1 Nr. 1 VSBG fordert aber für sämtliche dort aufgeführten Fallgestaltungen klare und verständliche Angaben. Für den im Vergleich zu den übrigen Konstellationen komplexeren Fall einer nur teilweise vorhandenen Bereitschaft oder Verpflichtung zur Teilnahme an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle sieht die genannte Regelung gerade keine Erleichterungen und damit keinen geringeren Grad an Transparenz vor. Da die Bestimmung des § 36 Abs. 1 Nr. 1 VSBG jedoch nicht im Einzelnen beschreibt, welche Angaben bei einer nur beschränkt gegebenen Teilnahmebereitschaft oder -verpflichtung zu machen sind, lässt der Wortlaut der Norm allerdings - wie die Revision zu Recht geltend macht - auch die Auslegung zu, dass die Mitteilung einer möglichen Teilnahme in nicht näher eingegrenzten Einzelfällen ausreicht.

32

(b) Die Gesetzssystematik liefert dagegen keine tragfähigen Anhaltspunkte zur Bestimmung der inhaltlichen Anforderungen, die § 36 Abs. 1 Nr. 1 VSBG an die Mitteilung der Reichweite einer Teilnahmebereitschaft oder -verpflichtung stellt. Aus der Regelung in § 37 Abs. 1 VSBG, die nach dem Entstehen einer Streitigkeit zwischen einem konkreten Verbraucher und dem Unternehmer letzterem unter anderem aufgibt mitzuteilen, ob er zur Teilnahme an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle bereit oder verpflichtet ist, lassen sich keine belastbaren Rückschlüsse bezüglich der Klarheit der nach § 36 Abs. 1 Nr. 1 VSBG im Falle einer nur teilweise bestehenden Bereitschaft oder Verpflichtung zu erteilenden Angaben ziehen. Denn beide Vorschriften betreffen unterschiedliche Situationen und normieren nebeneinander geltende Informationspflichten (vgl. BT-Drucks. 18/5089, S. 74; BR-Drucks. 258/15, S. 91).

33 Nach dem Entstehen einer verbraucherrechtlichen Streitigkeit schulden alle Unternehmer (auch die von § 36 Abs. 3 VSBG ausgenommenen Kleinunternehmer) dem betroffenen Verbraucher die Mitteilung, ob sie in dem konkreten Fall an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilnehmen oder nicht. Die allgemeine Informationspflicht des § 36 Abs. 1 Nr. 1 VSBG setzt hingegen in einem früheren Stadium ein und richtet sich an alle Verbraucher als mögliche künftige Vertragspartner des Unternehmers, die vor der Entscheidung, ob sie mit dem Unternehmer ein Geschäft tätigen wollen, eine aussagekräftige Vorinformation erhalten sollen. Angesichts der in dieser Phase bestehenden Vielfalt möglicher künftiger Streitigkeiten wird dem Unternehmer die generelle Mitteilung abverlangt, "inwieweit", also bei welchen abstrakt bestimmbaren Fallgestaltungen, er sich im Falle einer späteren Auseinandersetzung auf ein Verbraucherschlichtungsverfahren einlassen wird. In Anbetracht der beschriebenen Unterschiede hinsichtlich der von beiden Vorschriften erfassten Situationen lässt sich damit aus § 37 Abs. 1 VSBG weder ableiten, dass der allgemeinen Informationspflicht des § 36 Abs. 1 Nr. 1 VSBG mit einem Verweis auf eine Teilnahmebereitschaft in nicht näher beschriebenen Einzelfällen Genüge getan ist, weil der Verbraucher die notwendigen Informationen jedenfalls nach Entstehen der Streitigkeit erhalten muss (so die Auffassung der Revision), noch ergeben sich daraus - anders als das Berufungsgericht meint - Hinweise für das Gegenteil.

34 (c) Entscheidende Erkenntnisse für die Ermittlung, welche Anforderungen § 36 Abs. 1 Nr. 1 VSBG an die Hinweispflichten des Unternehmers bei einer nur teilweise vorhandenen Schlichtungsbereitschaft oder -verpflichtung zu stellen sind, ergeben sich jedoch aus dem mit dieser Regelung verfolgten Sinn und Zweck sowie aus ihrer Entstehungsgeschichte.

35 (aa) Die Bestimmung des § 36 Abs. 1 VSBG dient - wie bereits oben unter II c aa aufgezeigt - der Umsetzung von Art. 13 Abs. 1 und 2 der Richtlinie,

die allerdings die Informationspflichten nur teilnahmeverpflichteten Unternehmen auferlegt. Nach dem Erwägungsgrund 47 der Richtlinie sollen diese Informationspflichten und die in dem - durch § 37 VSBG umgesetzten (vgl. BT-Drucks. 18/5089, S. 75; BR-Drucks. 258/15, S. 92) - Art. 13 Abs. 3 der Richtlinie für den Fall einer entstandenen Streitigkeit verankerten Hinweispflichten gewährleisten, dass Verbraucher "im Fall einer Streitigkeit [...] rasch herausfinden können, welche AS-Stellen für ihre Beschwerde zuständig sind und ob der betreffende Unternehmer sich an einem bei einer AS-Stelle eingeleiteten Verfahren beteiligen wird. [...] Die Informationen sollen klar, verständlich und leicht zugänglich sein, und zwar, sofern der Unternehmer eine Website unterhält, auf dieser Website und gegebenenfalls in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Kauf- oder Dienstleistungsverträge zwischen dem Unternehmer und dem Verbraucher. [...] Kann eine Streitigkeit nicht direkt beigelegt werden, sollte der Unternehmer dem Verbraucher auf Papier oder auf einem anderen dauerhaften Dateiträger die Informationen zu den einschlägigen AS-Stellen bereitstellen und dabei angeben, ob er sie in Anspruch nehmen wird".

36 Diese Zielsetzung hat sich der deutsche Gesetzgeber zu eigen gemacht (BT-Drucks. 18/5089, S. 74, 39; BR-Drucks. 258/15, S. 91, 44). Zudem hat er - von der Öffnungsklausel des Art. 2 Abs. 3 Satz 2 der Richtlinie Gebrauch machend - die allgemeine Informationspflicht in bestimmten Bereichen (§ 36 Abs. 1 Nr. 1 VSBG) erweitert, indem er einem Unternehmer auch im Falle einer ganz, teilweise oder gar nicht vorhandenen Bereitschaft eine Mitteilung hierzu abverlangt (bei § 36 Abs. 1 Nr. 2 VSBG hat der Gesetzgeber es dagegen bei der Beschränkung auf teilnahmeverpflichtete Unternehmer belassen; vgl. hierzu Senatsurteil vom heutigen Tag - VIII ZR 263/18, zur Veröffentlichung bestimmt).

37 (bb) Dass der Gesetzgeber den von der Richtlinie verfolgten und von ihm übernommenen Regelungszweck im Rahmen des § 36 Abs. 1 Nr. 1 VSBG auch auf die Fälle einer - wie auch immer ausgestalteten - Teilnahmebereitschaft er-

streckt, ergibt sich bereits daraus, dass die Gesetzesmaterialien zu dieser Fallgestaltung keine abweichende Zielsetzung beschreiben und ihr damit keine Sonderstellung einräumen. Daraus folgt zugleich, dass das gesetzliche Transparenzgebot für alle von § 36 Abs. 1 Nr. 1 VSBG erfassten Fallgestaltungen in gleicher Weise gilt.

38 Soweit die Revision hiergegen einwendet, die im Verlauf des Gesetzgebungsverfahrens eingeführte Erweiterung der Hinweispflichten des § 36 Abs. 1 Nr. 1 VSBG auf eine auch nur teilweise vorhandene Teilnahmebereitschaft (vgl. Referentenentwurf aaO, S. 17: "dass", und Gesetzesentwurf [BT-Drucks. 18/5089, S. 16; BR-Drucks. 258/15, S. 16: "inwieweit"]) sei von der Gesetzesbegründung nicht gedeckt, weil nur im letzten Absatz der Begründung zu § 36 VSBG von der Pflicht die Rede sei, darüber zu informieren, inwieweit der Unternehmer bereit oder verpflichtet sei, an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen (BT-Drucks. 18/5089, S. 75; BR-Drucks. 258/15, S. 92) und ansonsten jegliche Erläuterung fehle, verkennt sie, dass gerade das Unterbleiben von gesonderten Ausführungen zu dieser bewusst vorgenommenen Erweiterung zum Ausdruck bringt, dass es auch hinsichtlich der neuen Fassung des § 36 Abs. 1 Nr. 1 VSBG bei dem den allgemeinen Informationspflichten des Unternehmers zugeschriebenen Sinn und Zweck (BT-Drucks. 18/5089, S. 74; BR-Drucks. 258/15, S. 91) verbleiben soll.

39 (cc) Aus dem auch für den Fall einer nur teilweise gegebenen Teilnahmebereitschaft des Unternehmers geltenden Regelungszweck des § 36 Abs. 1 Nr. 1 VSBG, dem Verbraucher durch die dort verlangten Hinweise rasch Klarheit über die Haltung des Unternehmers bezüglich einer Verbraucherstreitschlichtung in künftigen Streitfällen zu verschaffen, folgt wiederum, dass sich der Unternehmer - wie das Berufungsgericht zutreffend angenommen hat - nicht mit einem Verweis auf nicht näher bestimmte Einzelfälle begnügen kann. Vielmehr muss er die Konstellationen, in denen eine Teilnahmebereitschaft be-

steht, hinreichend bestimmbar beschreiben (vom Berufungsgericht als "Festlegung" bezeichnet, was missverständlich ist, weil es sich bei den nach § 36 Abs. 1 Nr. 1 VSBG geschuldeten Angaben nur um infolge einer getroffenen Entscheidung zu erteilende Informationen und nicht um rechtsgeschäftliche Erklärungen handelt; vgl. hierzu Senatsurteil vom heutigen Tag - VIII ZR 263/18, zur Veröffentlichung bestimmt). Die beschriebene Zielsetzung würde unterlaufen, wenn man - wie die Revision - aus der in § 36 Abs. 1 Nr. 1 VSBG in der Wendung "inwieweit" angelegten Gestaltungsfreiheit des Unternehmers hinsichtlich des Umfangs seiner Teilnahmebereitschaft ein geringeres Maß an Klarheit bei der Formulierung der darauf bezogenen Hinweise ableiten würde.

40 (aaa) Zwar räumt § 36 Abs. 1 Nr. 1 VSBG dem Unternehmer die Möglichkeit ein, seine Bereitschaft zur Teilnahme an einem Verbraucherschlichtungsverfahren nicht nur uneingeschränkt zu erklären oder gänzlich abzulehnen, sondern einen Mittelweg zu beschreiten. Daraus ist aber angesichts des Gesetzeszwecks, dem Verbraucher so verlässliche Informationen an die Hand zu geben, dass er rasch und zuverlässig erkennen kann, ob der Unternehmer sich auf ein Schlichtungsverfahren einlassen wird, nicht abzuleiten, dass dieser seine Entscheidung, in welchen Fällen er generell zur Mitwirkung an einem solchen Verfahren bereit ist, aufschieben kann, bis konkret eine Streitigkeit entstanden ist und dann die konkreten Informationspflichten des § 37 VSBG greifen (so auch Roder in Roder/Röthemeyer/Braun, Verbraucherstreitbeilegungsgesetz, 2017, § 7 Rn. 13).

41 Die hiervon abweichende Sichtweise der Revision verkennt, dass das Gesetz - wie auch Art. 13 der Richtlinie für die von ihm erfassten Fälle - eine gestaffelte Information des Verbrauchers vorsieht, um diesem die für notwendig erachteten Kenntnisse zu verschaffen. Zum einen soll der Verbraucher im Vorfeld eines Vertragsschlusses schon der Webseite und/oder den Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Unternehmers klar, verständlich und leicht zugäng-

lich entnehmen können, inwieweit der Unternehmer generell zur Mitwirkung an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle bereit ist (§ 36 Abs. 1 Nr. 1 VSBG) und zudem im Falle einer bestehenden Teilnahmeverpflichtung des Unternehmers erfahren, vor welcher Schlichtungsstelle sich dieser auf ein solches Verfahren einlassen wird (§ 36 Abs. 1 Nr. 2 VSBG). Zum anderen soll bei einer aufgetretenen Streitigkeit der hiervon betroffene Verbraucher durch eine allein an ihn gerichtete zusätzliche Einzelinformation (§ 37 VSBG) darüber unterrichtet werden, ob sich der Unternehmer in diesem konkreten Fall auf eine Verbraucherstreitschlichtung einlässt oder nicht. Der Unternehmer muss in einem solchen Fall also erneut mitteilen, ob er - in Übereinstimmung oder in Abweichung zu den im Vorfeld des Geschäftsabschlusses gemachten Angaben - zur Teilnahme an einem Verbraucherschlichtungsverfahren bereit oder verpflichtet ist (vgl. hierzu Greger in Greger/Unberath/Steffek, Recht der alternativen Konfliktlösung, 2. Aufl., § 36 VSBG Rn. 13).

42 Durch die Erfüllung beider Informationspflichten wird sichergestellt, dass der Verbraucher weder im Vorfeld eines Geschäftsabschlusses noch nach dem Entstehen einer Streitigkeit über das Bestehen oder Nichtbestehen der Bereitschaft des Unternehmers hinsichtlich einer Teilnahme an einer außergerichtlichen Streitschlichtung irreführt wird und auf Fehlinformationen basierende Entscheidungen (Tätigung des Geschäfts, Anrufung einer Schlichtungsstelle) trifft. Umgekehrt wird damit auch den Belangen des Unternehmers gedient. Denn ein Unternehmer, der den Verbraucher hinreichend klar darüber unterrichtet hat, dass er gar nicht oder in bestimmten Fällen nicht an einem alternativen Streitbeilegungsverfahren vor einer Schlichtungsstelle teilnehmen wird, kann der mit der Anrufung der Verbraucherschlichtungsstelle verbundenen Verjährungshemmung nach § 204 Abs. 1 Nr. 4 BGB den Einwand des Rechtsmissbrauchs entgegensetzen (vgl. hierzu auch BGH, Urteil vom 28. Oktober 2015 -

IV ZR 526/14, NJW 2016, 233 Rn. 34; Steike in Borowski/Röthemeyer/Steike, VSBG, § 36 Rn. 11).

43 Weiter lässt die Revision außer Acht, dass ihrer Betrachtungsweise das sowohl in Art. 13 Abs. 2 der Richtlinie (für die von ihr erfassten Fälle) als auch in § 36 Abs. 1 VSBG ausdrücklich hervorgehobene Transparenzgebot entgegensteht. Beide Vorschriften bringen durch die ausdrückliche Forderung nach klaren, verständlichen und leicht zugänglichen Hinweisen deutlich zum Ausdruck, dass die allgemeine Informationspflicht des Unternehmers in ihrer Aussagekraft nicht hinter der später in einem tatsächlich bestehenden Konfliktfall einsetzenden konkreten Hinweispflicht des Unternehmers zurückbleiben darf.

44 (bbb) Anders als die Revision meint, werden durch das Erfordernis einer klaren und verständlichen Mitteilung darüber, in welchen Fallgestaltungen eine Teilnahmebereitschaft des Unternehmers besteht, die Grundrechte des Unternehmers aus Art. 12 Abs. 1 GG (Berufsfreiheit) und aus Art. 2 Abs. 1 GG (allgemeine Handlungsfreiheit) nicht in unzulässiger Weise tangiert. Die Freiheit des Unternehmers, sich für eine Teilnahme an einem Verbraucherschlichtungsverfahren zu entscheiden oder eine solche gänzlich oder teilweise abzulehnen, wird von § 36 Abs. 1 VSBG, der allein die aus einer solchen Entscheidung folgenden Informationspflichten regelt, nicht angetastet. Der Gesetzgeber hat im Einklang mit der Richtlinie (vgl. Erwägungsgrund 49) 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 allerdings - wie nach Art. 1 Satz 2 der Richtlinie erlaubt - bereits bestehende spezialgesetzliche Teilnahmeverpflichtungen von Unternehmen an Streitschlichtungen (etwa § 111b EnWG; § 57a LuftVG) beibehalten hat (BR-Drucks. 258/15, aaO; BT-Drucks. 18/5089, aaO). Die Vor-

schriften des § 36 Abs. 1 VSBG und - in den von ihr erfassten Fällen - des Art. 13 Abs. 1, 2 der Richtlinie beschneiden daher den Entscheidungsspielraum des Unternehmers nicht, sondern verlangen von ihm im Interesse des Verbraucherschutzes nur, unter voller Ausnutzung der ihm eingeräumten Spielräume schon im Vorfeld von Geschäftsabschlüssen eine - für die Zukunft revidierbare - Entscheidung über seine Teilnahmebereitschaft und deren Reichweite zu treffen und diese in klarer und verständlicher Form auf seiner Webseite und/oder in seinen Allgemeinen Geschäftsbedingungen mitzuteilen.

45 (ccc) Durch das aus dem gesetzlichen Transparenzgebot abzuleitende Erfordernis, im Falle einer nur teilweise bestehenden Teilnahmebereitschaft die hiervon erfassten Fälle so klar zu umschreiben, dass zuverlässig beurteilt werden kann, auf welche Fallgestaltungen sich die Bereitschaft erstreckt, wird entgegen der Auffassung der Revision auch nicht das Bestreben des Richtliniengebers unterlaufen, Unternehmer soweit wie möglich zu der Teilnahme an AS-Verfahren zu ermutigen. Diese auch vom deutschen Gesetzgeber übernommene Zielsetzung (vgl. BT-Drucks. 18/5089, S. 39; BR-Drucks. 258/15, S. 45: das Verbraucherstreitbeilegungsgesetz "soll die außergerichtliche Streitbeilegung in Deutschland fördern, nicht aber verhindern oder erschweren") bedeutet nicht, dass allein Unternehmer zu einer Teilnahme ermutigt werden sollen. Denn eine alternative Streitbeilegung kann nur dann Verbreitung finden, wenn die Verbraucher von dieser Möglichkeit auch ausreichend unterrichtet werden und hiervon Gebrauch machen. Vor diesem Hintergrund stellen die Informationspflichten des Art. 13 Abs. 1 bis 3 der Richtlinie und der §§ 36, 37 VSBG sicher, dass die Verbraucher die erforderliche Kenntnis von der Möglichkeit einer alternativen Streitbeilegung vor einer Verbraucherschlichtungsstelle erhalten (vgl. Erwägungsgrund 47 der Richtlinie; vgl. BT-Drucks.18/5089, S. 39; BR-Drucks. 258/15, S. 44 ["Möglichkeiten der außergerichtlichen Streitbeilegung für Verbraucher transparent zu machen"]).

46 Der deutsche Gesetzgeber war letztlich bestrebt, einen die Interessen beider Seiten in den Blick nehmenden, ausgewogenen und verlässlichen rechtlichen Rahmen für die außergerichtliche Beilegung von Streitigkeiten zwischen Verbrauchern und Unternehmern zu schaffen (vgl. BT-Drucks. 18/5089, S. 39; BR-Drucks. 258/15, S. 45). Entgegen der Auffassung der Revision kommt das Erfordernis einer hinreichend klaren Beschreibung, in welchen Fällen eine Teilnahmebereitschaft besteht, keiner Selbstverpflichtung gleich. Wie der Senat mit Urteil vom heutigen Tag (VIII ZR 263/18, zur Veröffentlichung bestimmt) entschieden hat, folgt aus der als reine Information einzustufenden Angabe nach § 36 Abs. 1 Nr. 1 VSBG, zur Teilnahme an einem Streitschlichtungsverfahren ganz oder teilweise bereit zu sein, keine Verpflichtung zur Mitwirkung an einem solchen Verfahren. Hierzu bedarf es einer (gesonderten) rechtsgeschäftlichen Erklärung.

47 Soweit die Revision in diesem Zusammenhang weiter darauf verweist, dass sich die Beklagte im Falle des Unterliegens im vorliegenden Rechtsstreit entscheiden werde, sich in keinem Fall mehr zu einer Mitwirkung an einem Streitbeilegungsverfahren bereit zu erklären, ist dies Ausdruck der vom Gesetzgeber gewollten Freiwilligkeit der Teilnahme an einer außergerichtlichen Konfliktbeilegung (vgl. hierzu BT-Drucks. 18/5089, S. 40; BR-Drucks. 258/15, S. 46). Sie wäre in diesem Fall aber gehalten, ihre generelle Weigerung gemäß § 36 Abs. 1 Nr. 1 VSBG bekannt zu geben (BR-Drucks. 258/15, S. 92; BT-Drucks. 18/5089, S. 75). Dem Verbraucher, der vor der Entscheidung steht, ein Geschäft mit dem Unternehmer zu tätigen oder nicht, wird damit vor Augen geführt, dass sich der Unternehmer nicht dem Ziel einer verbraucherschützenden außergerichtlichen Streitbeilegung verschreibt.

48 d) Gemessen an den vorstehend beschriebenen Maßstäben genügt - wie das Berufungsgericht zutreffend angenommen hat - die Angabe, dass die Bereitschaft zu einer Teilnahme der Beklagten an einem Streitbeilegungsverfahren

vor einer Verbraucherstelle teilzunehmen, "im Einzelfall" erklärt werden könne, nicht den aus dem Sinn und Zweck des § 36 Abs. 1 Nr. 1 VSBG abzuleitenden Anforderungen an das in dieser Vorschrift aufgestellte Klarheits- und Verständlichkeitsgebot (aA Ruttmann/Greger, VuR 2018, 436).

49 aa) Eine solche Mitteilung lässt offen, von welchen Kriterien der Unternehmer seine Entscheidung abhängig macht, sich auf eine Teilnahme an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle einzulassen, und zwingt den Verbraucher daher zu Nachfragen. Zudem impliziert sie, dass der Unternehmer - anders als von § 36 Abs. 1 Nr. 1 VSBG vorausgesetzt (vgl. hierzu Roder in Roder/Röthemeyer/Braun, VSBG, 2017, § 7 Rn. 13) - noch gar keine (revidierbare) Entscheidung über seine Teilnahmebereitschaft getroffen hat. Wie das Berufungsgericht zutreffend ausgeführt hat, kommt solchen Angaben letztlich kein höherer Informationswert zu als einem allgemeinen Hinweis, es gebe die Möglichkeit einer alternativen Streitbeilegung (vgl. auch Steike in Borowski/Röthemeyer/Steike, aaO, § 36 Rn. 10). In beiden Fällen bleibt dem Verbraucher verborgen, in welchen Fällen sich der Unternehmer zu einer solchen Streitschlichtung bereitfinden wird. Für ihn ist - wie das Berufungsgericht treffend ausgeführt hat - lediglich klar, dass er stets gehalten ist, dies beim Unternehmer gesondert nachzufragen. Eine solche Vorgehensweise läuft aber - wie das Berufungsgericht zutreffend angenommen hat - dem Sinn und Zweck des § 36 Abs. 1 Nr. 1 VSBG zuwider, dem Verbraucher rasch und leicht zugänglich Klarheit über eine mögliche Teilnahmebereitschaft des Unternehmers und deren Reichweite zu verschaffen.

50 bb) Soweit die Revision unter Berufung auf den Erwägungsgrund 50 der Richtlinie meint, dem Verbraucher sei eine solche Nachfrage zuzumuten, verkennt sie, dass damit nicht die Informationspflichten nach Art. 13 der Richtlinie eingeschränkt werden sollen, bei deren Verletzung Art. 21 der Richtlinie sogar Sanktionen fordert. Nach Erwägungsgrund 50 sollen die Mitgliedstaaten, um

einen unnötigen Aufwand für AS-Stellen zu vermeiden, die Verbraucher ermutigen, vor Einreichen einer Beschwerde bei einer AS-Stelle mit dem Unternehmer Kontakt aufzunehmen, um das Problem bilateral zu lösen. Diese Erwägung betrifft aber allein die Phase der Anrufung einer Schlichtungsstelle durch den Verbraucher. Dieser soll vor der Kontaktierung der Verbraucherschlichtungsstelle angehalten werden, zunächst beim Unternehmer eine Konfliktbeilegung zu suchen. Dementsprechend sieht § 14 Abs. 1 Nr. 2 VSBG vor, dass die Durchführung eines Streitbeilegungsverfahrens abgelehnt wird, wenn der Verbraucher den Anspruch nicht zunächst gegenüber dem Unternehmer geltend gemacht hat.

- 51 cc) Die vom Unternehmer nach § 36 Abs. 1 Nr. 1 VSBG im Falle einer nur teilweisen Mitwirkungsbereitschaft geschuldete klare, verständliche und leicht zugängliche Mitteilung über die Reichweite der Bereitschaft erfordert letztlich die Angabe von aus Sicht eines durchschnittlichen Verbrauchers hinreichend trennscharfen Kriterien. In Betracht kommen etwa die Festlegung bestimmter Einkaufs- oder Bestellwerte beziehungsweise Streitwertober- oder -untergrenzen, die Beschränkung auf bestimmte Kategorien von Verträgen (beispielsweise Verträge über bestimmte Waren oder Dienstleistungen; Beschränkung auf Online-Verträge), die Einschränkung auf nur innerhalb von konkret bezeichneten Zeiträumen abgeschlossene Verträge sowie unter Umständen auch die Beschränkung auf bestimmte Streitgegenstände (vgl. hierzu auch Greger in Greger/

Unberath/Steffek, aaO, § 36 Rn. 7; Roder in Roder/Röthemeyer/Braun, aaO, § 7 Rn. 13).

Dr. Milger

Dr. Fetzer

Dr. Bünger

Kosziol

Dr. Schmidt

Vorinstanzen:

LG Oldenburg, Entscheidung vom 08.11.2017 - 5 O 1450/17 -

OLG Oldenburg, Entscheidung vom 15.06.2018 - 6 U 170/17 -