



### Verfahren der alternativen Streitbeilegung

Verfahren der alternativen Streitbeilegung (**Alternative Dispute Resolution**) kommen in Deutschland und in Europa zunehmende Bedeutung zu. Sie bieten die Möglichkeit, Streitigkeiten **schnell, unbürokratisch** und **kostengünstig** beizulegen und entlasten zudem die Gerichte. Durch die Vereinfachung des grenzübergreifenden Zugangs zu Rechtsmitteln wie der Schlichtung wird das Vertrauen der EU-Bürger in das Funktionieren des Binnenmarktes gestärkt. Die Europäische Kommission hat die Vorteile derartiger Verfahren zur **alternativen Streitbeilegung** schon früh erkannt und gefördert.

#### **SOLVIT (Internal Market Problem Solving Network)**

Seit Ende Juli 2002 gibt es im Bundesministerium für Wirtschaft und Arbeit eine Streitschlichtungsstelle (sog. SOLVIT-Stelle), an die sich Bürger und Unternehmer bei Problemen mit dem EU-Binnenmarkt wenden können. SOLVIT (<http://europa.eu.int/solvit/site/>) ist ein Online-Netzwerk, um **Bürgern und Unternehmern zu helfen**, wenn **EU-Vorschriften durch Behörden** eines anderen EU-Mitgliedstaates nicht oder falsch angewandt werden.

Das SOLVIT-Verfahren ist ein **informelles Verfahren**, in dem innerhalb von 10 Wochen eine praktische Lösung erarbeitet werden soll. Die lokale SOLVIT-Stelle prüft zunächst den Antrag und gibt ihn dann in eine **Online-Datenbank** ein. Der Antrag wird automatisch an die SOLVIT-Stelle des betroffenen Mitgliedstaates weitergeleitet, die dann die Federführung übernimmt und versucht, das Problem zu lösen. Die ausgehandelten Vorschläge sind für den Antragsteller nicht bindend. Wenn der Lösungsvorschlag dem Antragsteller nicht annehmbar erscheint, ist der Weg zu einem nationalen Gericht oder eine offizielle Beschwerde bei der Europäischen Kommission möglich. Die Einreichung einer Beschwerde bei SOLVIT hat keinerlei **Auswirkung auf Fristen**. Der Antragsteller sollte die notwendigen Vorkehrungen treffen, um gegebenenfalls **Rechtsansprüche** fristgerecht geltend machen zu können. Nach einer von der Europäischen Kommission veröffentlichten Statistik konnten bislang in 75 % aller Fälle die SOLVIT-Stellen eine außergerichtliche Lösung erzielen. Zwei Drittel der Beschwerden hatte die Anerkennung von **Berufsqualifikationen**, den **Marktzugang** für Produkte oder Probleme der **sozialen Sicherung** zum Gegenstand.

#### **Clearingstelle Deutschland (Deutsche Verbindungsstelle für Schlichtung)**

Eine weitere Institution, die außergerichtliche Streitschlichtungen ermöglicht, ist die Deutsche Verbindungsstelle für Schlichtung (<http://www.euroinfo-kehl.com>). Sie ist bei dem 1993 in Kehl gegründeten Verein „**Euro-Info-Verbraucher e.V.**“ ([www.euroinfo-kehl.de](http://www.euroinfo-kehl.de)) angesiedelt und betreibt die außergerichtliche Beilegung von grenzüberschreitenden Streitigkeiten zwischen **Verbrauchern und Unternehmern** aus verschiedenen Mitgliedstaaten. Das **Europäische Netz für die außergerichtliche Beilegung grenzübergreifender Verbraucherrechtsstreitigkeiten (European Extra-Judicial Network - EEJ-Net)** (<http://www.eejnet.org/>), vernetzt die Schlich-

tungsstellen aller EU-Mitgliedstaaten. Ziel des Netzwerkes ist der Informationsaustausch und die Unterstützung von **Verbrauchern**, um eine vereinfachte Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten mit Gewerbetreibenden in den Mitgliedstaaten zu ermöglichen.

### **Ombudsmann.de**

Ombudsmann.de ([www.ombudsmann.de](http://www.ombudsmann.de)) ist eine neutrale, unabhängige und kostenlose Schlichtungsstelle für Streitigkeiten über **Internetkäufe** und steht den deutschen Verbrauchern seit Ende 2003 zur Verfügung. Träger des deutschen Ombudsmanns ist die Verbraucherinitiative e.V., wobei das Projekt anteilig und zeitlich befristet von der Europäischen Kommission und dem Bundesministerium für Verbraucherschutz, Ernährung und Landwirtschaft finanziert wird. Die Dienste des Ombudsmanns können von **Verbrauchern mit Wohnsitz in Deutschland** in Anspruch genommen werden, wenn eine außergerichtliche Schlichtung eines Streits über Rechte und Pflichten aus einem Internet-Kauf bei einem Unternehmen in der EU gewünscht wird. Ziel ist, das Verfahren innerhalb von ca. 4 Wochen abzuschließen. Auch dieses Verfahren hat keinerlei Auswirkung auf laufende Fristen. Das Schlichtungsverfahren besteht aus zwei Stufen: in der ersten Stufe, dem sog. **Einigungsverfahren**, versucht der Ombudsmann den Sachverhalt aufzuklären und eine gütliche Einigung zwischen den Parteien herzustellen. Misslingt dies, bietet der Ombudsmann den Parteien in einer zweiten Stufe ein **Schlichtungsverfahren** an, das durch einen Vergleichsvorschlag oder einen Schiedsspruch des Ombudsmanns beendet wird.

### **Electronic Consumer Dispute Resolution (ECODIR)**

Diese von der Europäischen Kommission geförderte Schlichtungsstelle ist ebenfalls auf nationale und internationale Streitigkeiten im Bereich des **eCommerce** spezialisiert ([www.ecodir.org/index.htm](http://www.ecodir.org/index.htm)). Das Verfahren besteht aus drei Stufen: **Verhandlungsphase**, **Mediationsphase** und **Empfehlungsphase**. Das Schlichtungsverfahren soll in der Regel nicht länger als 40 Tage dauern. Die Korrespondenz mit dem in **Dublin** angesiedelten Sekretariat findet in **englischer Sprache** statt, die Streitschlichtung in der gemeinsamen Sprache der Parteien. Derzeit ist das Verfahren **kostenfrei**.

### **Online Confidence**

Der **europäische Spitzenverband der Industrie- und Handelskammer in Brüssel** (Eurochambres) hat dieses Online-Schlichtungssystem ([www.onlineconfidence.org/](http://www.onlineconfidence.org/)) ins Leben gerufen. Ziel ist, das Vertrauen der Online-Kunden und Anbieter in den grenzüberschreitenden **e-Commerce** zu stärken. Für Unternehmen besteht die Möglichkeit, gegen eine Gebühr ein Gütesiegel zu erwerben. In einer ersten Stufe verhandeln die Parteien 10 Tage lang unmittelbar online. Anschließend setzt sich für die Dauer von 15 Tagen ein Schlichter mit dem Streitfall auseinander und spricht eine Empfehlung aus. Für Unternehmen, die das Gütesiegel tragen, ist diese bindend, wenn der Streitwert unterhalb 3.000 € liegt. Die **Gebühren für das Schlichtungsverfahren** betragen je nach Streitwert zwischen 30 und 300 €.

#### Quellen:

- Mitteilung der Kommission an den Rat, das Europäische Parlament, den Wirtschafts- und Sozialausschuss und den Ausschuss der Regionen; Eine wirksame Problemlösung im Binnenmarkt („SOLVIT“), vom 27.11.2001, KOM(2001)702.
- Commission Staff Working Document, SOLVIT 2004 Report, Development and Performance of the SOLVIT network in 2004, Brussels, 19.4.2005 SEC(2005) 543.
- Antwort der Bundesregierung auf die Kleine Anfrage der Fraktion der FDP – Drucksache 15/5498 -, Verbraucherpolitische Erfahrungen mit Schlichtungssystemen in der Kreditwirtschaft, Bundestags-Drucksache 15/5561 vom 30.05.2005.

Verfasser/in: RD Hans Anton Hilgers, gepr. RKn Judith Scherr, Fachbereich VII (Zivil-, Straf- und Verfahrensrecht, Umweltschutzrecht, Verkehr, Bau- und Wohnungswesen).