

Stellungnahme zum Entwurf eines Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes zur Umsetzung der ADR-Richtlinie (EU-Richtlinie Nr. 2013/11)

Zur Anhörung im Ausschuss für Recht und Verbraucherschutz am 30.9.2015

Die Entwürfe zum VSBG¹ sind zu begrüßen. Es wird erstmalig in Deutschland die flächendeckende Etablierung einer Verbraucherstreitbeilegungskultur ermöglicht, die den Verbraucher dort abholen kann, wo er bisher untätig bleibt, nämlich bei Streitigkeiten mit geringem Streitwert und verhältnismäßig hohem Aufwand oder großer Unsicherheit.²

Das VSBG hat damit das Potential, das Vertrauen der Verbraucher in den grenzüberschreitenden, insbesondere elektronischen Handel zu stärken, da er durch ein unbürokratisches, kosten- und zeitgünstiges Verfahren seine Rechte geltend machen kann, welches die Gerichtsverfahren ergänzt.³

Dies nützt auch der Wirtschaft: Gerade Unternehmen mit keiner oder kleiner Rechtsabteilung könnten von effektiven, kostengünstigen Streitbelegungsverfahren profitieren. Zugleich führen außergerichtliche Streitigkeiten häufig zu größerer Akzeptanz des Verfahrensausgangs. Damit ist dem Rechtsfrieden gedient. Auch wird Kundenbindungen erhalten, Vertrauen erworben und es

¹ Unbenannte §§ stammen aus dem VSBG-Entwurf aus Art. 1 des Gesetzesentwurfs vom 09.06.2015, BT-Drucks. 18/5089, S. 5 ff.

² Laut *Europäische Kommission*, Special Eurobarometer 395 (2013) S. 48 gaben Verbraucher folgende Minimalbeträge an, um in ihrem Heimatland vor Gericht zu gehen: 726€ im EU-Durchschnitt, **657€ in Deutschland**. Typischerweise nicht vor Gericht gingen ältere Leute (+55), Personen ohne Schulabschluss und solche, die keinen Computer nutzen, *Hodges*, *Consumer Redress: Ideology and Empiricism*, in: Purnhagen/Rott (Hg.), *Liber amicorum Micklitz*, 2014, 793, 798.

³ *Pera*, *The European Union policies on access to justice and ADRs*, in: *Miranda* (Hg.), *Mediation in Europe at the cross-road of different legal cultures*, 2014, 97, 99.

werden Nachteile wie Kundenunzufriedenheit und schlechte Online-Bewertungen vermieden.

Das VSBG stellt sicher, dass bestimmte Qualitätsstandards nicht unterlaufen werden, erlaubt aber genügend Flexibilität, um verschiedene Streitbeilegungsmethoden und -verfahren zu ermöglichen und damit der Diversität der verschiedenen Branchen- und Verbrauchererwartungen Rechnung zu tragen.

Die Stellungnahme beschränkt sich auf einige Punkte, die noch diskutiert werden sollten. Im Kern wird sich dafür ausgesprochen, das Streitbeilegungsverfahren selbst zu entbürokratisieren, stattdessen Aufklärungs- und Hinweispflichten des Streitmittlers erhöhen, Rechtsunsicherheit bei unklaren Formulierungen zu beseitigen und die Kontrolle durch die anerkennende Behörde zu stärken. Weiterhin sollte Information und Transparenz verstärkt werden, um die Verfahren bekannt und akzeptiert zu machen.

Es wird sich auf folgende Punkte konzentriert:

- Anforderungen an die Person des Streitmittlers (I.)
- Klärung des Verhältnisses von materiellem Recht, zwingendem Recht und Schlichtungsvorschlag (II.)
- Reduzierung von Rechtsunsicherheit und Komplexität des Verfahrens (III.)
- Information der Verbraucher und Unternehmer und Transparenz (IV.)

I. Die zentrale Gestalt im Verfahren: Der Streitmittler

Zu Recht setzt der VSBG-Entwurf einen Schwerpunkt auf die Frage, wie die Position des Streitmittlers ausgestaltet und abgesichert wird, denn von seiner Person hängt primär der Erfolg der Streitbeilegung ab.⁴

- Es wird empfohlen, die recht hohen Anforderungen an seine Person noch einmal zu überdenken (1.). Diese bergen die Gefahr, qualifizierte Personen von vorneherein von einer Tätigkeit als Streitmittler auszuschließen (2.).

⁴ Vgl. bereits *Musielak*, Der Schlichtungsgedanke im deutschen Zivilprozessrecht, in: Nakamura (Hg.), FS Beys II, 2003, 1093, 1103.

- Es wird vorgeschlagen, die erhöhten Anforderungen von einer abstrakt-generellen Prüfung im Vorfeld (wie aktuell vorgesehen) zu verlagern auf konkrete, fallbezogene Situationen. Stattdessen sollen die Hinweispflichten des Streitmittlers erhöht werden. Zugleich soll die Kontrolle verstärkt werden durch konkrete Evaluierungspflichten der Behörden und Beteiligungsrechte der Verbände bei der Benennung (3.).

1. Aktuelle Ausgestaltung der Position des Streitmittlers

Die Gesetzesentwürfe zum VSBG geht davon aus, dass verschiedene Streitbeilegungsmethoden zulässig sind, mit Ausnahme derjenigen, die in einer für den Verbraucher bindenden Entscheidung enden oder dessen Möglichkeit, ein Gericht anzurufen, behindern (§ 5 II). Unzulässig ist also ein Schiedsverfahren oder -gutachten. Sieht man sich nun aber die Vorstellung an, die das Gesetz vom Streitmittler hat, geht es von höheren Anforderungen als bei einem Schiedsrichter aus.⁵

a) Unabhängigkeit und Unparteilichkeit

Die Absicherung von Unabhängigkeit und Unparteilichkeit des Streitmittlers in § 7 erinnert an Vorschriften zu Richtern und Schiedsrichtern. § 6 III erhöht diese Anforderungen noch. Richter und Schiedsrichter müssen bezogen auf den konkreten Fall unparteiisch und unbefangen sein. Beim Streitmittler reicht schon die abstrakt-generelle Gefahr eines Interessenkonflikts, um ihn von der Position auszuschließen, nämlich wenn er beruflich in den drei Jahren vor Tätigkeitsbeginn mit einem der an der Stelle beteiligten Unternehmer i.w.S. oder Verbraucherverband involviert war.

Dies soll die Neutralität wahren, welche im Schiedsverfahren durch die fallbezogene Auswahl durch die Parteien oder neutrale Dritte erfolgt.⁶ Doch das VSBG sieht bereits andere Mechanismen vor, um zu verhindern, dass eine Streitbelegungsstelle den Streitmittler willkürlich auswählt: Durch die Benen-

⁵ Vgl. §§ 6-8 VSBG-Entwurf mit §§ 41-45 und §§ 1036-1038 ZPO

⁶ Vgl. § 1035 III ZPO, ausführlich z.B. *Hantke*, SchiedsVZ 2003, 269, 271 f.

nungsprozedur gem. § 9 wird eine abstrakte Unparteilichkeit gewahrt: „beide Seiten“, d.h. Verbraucher- und Unternehmerverbände sind zu beteiligen. Exakte Bedeutung oder Folge dieser Beteiligung bleibt bislang unklar. Die Regelung muss aber so interpretiert werden, dass gegen den (begründeten) Willen der zu beteiligenden Seite ein Streitmittler nur ausnahmsweise bestellt wird. Dieser Mechanismus, willkürlichen Benennungen durch Beteiligungen der Verbände zu verhindern, scheint ausreichend, um eine willkürliche Benennung zu verhindern. Er sollte auf die Bestellungen aller Streitmittler ausgedehnt werden.

b) Rechts- und Fachkenntnisse

Das VSBG soll eine branchenspezifische Streitmittlungskultur fördern. Um für die Unternehmen attraktiv zu sein, sollen die Streitmittler sich auch in der konkreten Branche auskennen um so die Umstände des Falls, in welchen die Rechtsfragen eingebettet sind, aus Sicht beider Seiten nachvollziehen zu können (§ 6 II). Das Gesetz geht also davon aus, dass der Streitmittler Erfahrungen in der Branche hat.

Darüber hinaus werden hohe Anforderungen an die Rechtskenntnisse des Streitmittlers gestellt. Der Streitmittler muss kein Volljurist sein, aber über Rechtskenntnisse im Verbraucherrecht und in der Streitbeilegung verfügen (§ 6 II). Da das Verbraucherrecht in Deutschland zu großen Teilen ins Schuldrecht im BGB integriert wurde, sind mindestens Systemverständnisse des allgemeinen deutschen Zivilrechts notwendig, um eine solche allgemeine Kenntnis des Verbraucherrechts zu gewährleisten.

Dies gilt ganz besonders im Spezialfall des Schlichtungsvorschlags, d.h. einem Verfahren, welches in einem Entscheidungsvorschlag durch den Schlichter mündet: Letzterer ist am geltenden Recht ausrichten und die zwingenden Vorschriften der Verbraucherschutzgesetze sind zu beachten (§ 19 I 2). Darüber hinaus erinnern die formalen Anforderungen an den Schlichtungsvorschlag (§§ 19 I 3, 10 III) an die Abfassung eines Urteils gem. §§ 313, 232 ZPO (Sachverhalt, Entscheidungsgründe, Rechtsbehelfshinweis).

Es fehlt eine Haftungsprivilegierung (wie sie z.B. ein Richter hat), sodass der Gesetzgeber davon ausgeht, dass jede Fahrlässigkeit bezogen auf diese Pflichten zu einer Haftung der Schlichtungsstelle gem. §§ 280 I, 278 BGB führen kann, umgekehrt also voraussetzt, dass die Rechtskenntnisse vorhanden sind. Diese Zusammenschau spricht dafür, dass dem Bild des Gesetzgebers jedenfalls im Rahmen der Schlichtung eine Person mit Rechts- und Prozesskenntnissen vor Augen hatte.

c) Büro-Aufgaben

Unklar ist die Aufgabenverteilung zwischen Streitbeilegungsstelle und Streitmittler bezogen auf einige Tätigkeiten, die bei Gericht die Geschäftsstelle erledigt. Dies wird als Formulierungsungenauigkeit unten ausgeführt (S. 12).

2. Faktische und rechtliche Probleme dieser Anforderungen

§ 6 III birgt die Gefahr, dass eine Reihe von qualifizierten Personen von vorneherein nicht als Streitmittler in Betracht kommen, nämlich Personen aus der Branche oder dem Verbraucherschutz, d.h. mit speziellen Vorkenntnissen. Nach drei Jahren ist in einem so veränderlichen Rechtsgebiet wie dem Verbraucherschutzrecht zu erwarten, dass Rechtskenntnisse und evtl. auch Fachkenntnisse nicht mehr aktuell sind.

Auch stellt § 6 III eine Berufszugangsbeschränkung i.S.d. Art. 12 I, II GG dar. Sie ist daher verfassungsmäßig besonders zu rechtfertigen und muss insbesondere erforderlich sein.

Hinzu kommt, dass der Streitmittler kein anerkannter Beruf ist. Es existiert bisher keine Vergütungsstruktur. Gerade zu Beginn der Etablierung der Streitbeilegung dürfen die Kosten der Verfahren nicht zu hoch sein. Dies wird sich zwangsläufig auf die Personalkosten niederschlagen. Es ist ratsam, die Anforderungen an die Tätigkeit nicht abstrakt hoch zu setzen. Dies könnte einen Abschreckungseffekt erzielen mit der Folge, dass sich primär fachfremde oder unerfahrene Kandidaten bewerben.

3. Vorschläge

Die Voraussetzungen des § 6 III sollten in ihrer Absolutheit überdacht werden. Es wird vorgeschlagen, die Kontrolle des Streitmittlers auf verschiedene Verfahrensstufen zu verteilen und somit im Ergebnis zu verstärken. Dies sichert zugleich größere Transparenz für die Parteien und Behörden.

- Personen, die in den relevanten Branchen tätig waren und über Praxiserfahrung verfügen, sollten nicht *per se* davon abgehalten werden, auch als Streitmittler tätig zu werden.
- Stattdessen sollte die **Hinweispflicht** des § 7 IV präzisiert und über Art. 6 ADR-RL hinaus **gegenüber den Parteien** erweitert werden in Fällen, in denen konkret ein Interessenkonflikt (i.S.d. § 6 III VSBG-E) besteht. Die Parteien sollten auf diesen persönlichen Hintergrund hingewiesen werden. Im Anschluss sollte ihre ausdrückliche Zustimmung zur Durch- oder Fortführung der Streitbeilegung erforderlich sein. Dies entspricht dem Verbraucherleitbild des EU- und nationalen Rechts: Gestärkt wird die autonome Entscheidung, Informationsgefälle werden durch Aufklärung und Hinweise vermieden.⁷
- Bei der **Bestellung des Streitmittlers** sollte die Beteiligung des Wirtschafts- und Verbraucherverbände (wie in § 9 vorgesehen) immer notwendig sein. Gegen den begründeten Willen eines der Beteiligten darf ein Streitmittler nur ausnahmsweise bestellt werden. Diese Auswahl muss durch die anerkennende Behörde auch auf diesen Aspekt geprüft werden.
- Die **Schlichtungsstelle** soll Sorge dafür tragen, dass ein Vertreter vorhanden ist, der jedenfalls nicht für das gleiche Unternehmen/die gleiche Unternehmensgruppe/einen ähnlich ausgerichteten Verband tätig war. Auf die Möglichkeit, auf diesen Vertreter zurückzugreifen, sollten die Parteien ebenfalls hingewiesen werden. Auch sollte die Schlichtungsstelle dieses Prozedere ausdrücklich in ihrer Schlichtungsordnung vorsehen.
- In den **Berichten der Schlichtungsstelle** gem. § 34 sollten sowohl etwaige Befangenheitsgründe, die abstrakt in der Person des Schlichters liegen,

aufgeführt werden, als auch die Fälle, in denen er aus diesen Gründen das Verfahren nicht durchführte oder nach Hinweis doch durchführte, sowie der Ausgang der letzteren Verfahren.

II. Anwendbares Recht und Rechtsbindung

§ 19 I 2 sieht vor, dass der Schlichtungsvorschlag am geltenden Recht auszurichten ist und darüber hinaus die zwingenden Vorschriften zum Verbraucherschutz zu beachten sind. Diese Regelung ist unter drei Aspekten („ausrichten“, „geltendes Recht“ und „zwingende Vorschriften“) unklar und schafft große Rechtsunsicherheit.

- Die Regelung sollte klarer gefasst werden, insbesondere bezogen auf Fälle, in denen ausländisches Recht anwendbar wäre.
- Die Anforderungen an die Rechtsbindung sollten zugunsten der (aufgeklärten) Parteiautonomie reduziert werden.
- Diese Lockerung der Rechtsbindung sollte durch verstärkte Hinweis- und Aufklärungspflichten des Streitmittlers abgesichert werden.

1. „Ausrichten“

Der Schlichtungsvorschlag soll am geltenden Recht „ausgerichtet“ sein. Es ist unklar, was dies bedeutet. Aus § 19 I 2 a.E, der für bestimmte Regelungen eine Rechtsbindung vorsieht, ergibt sich nur, dass grundsätzlich keine strikte Rechtsbindung besteht. Die sich daraus ergebende Rechtsunsicherheit, was § 19 I 2 Teil 1 bedeutet, könnte durch klare Formulierungen leicht beseitigt werden.

Etwa könnte vorgesehen werden, dass der Streitmittler den Parteien gegenüber deutlich zu machen hat, inwieweit der Schlichtungsvorschlag vom geltenden Recht abweicht. Der Streitschlichter sollte im Schlichtungsvorschlag

⁷ Vgl. z.B. *Schneiders*, Der Prozessvergleich – persönliche Anmerkungen aus der Sicht eines Praktikers, in: Becker-Eberhard/Gaul/Haertlein/Meller-Hannich (Hg.), FS Schilken, 2015, 457, 464.

die aus seiner Sicht geltende Rechtslage darstellen und offen legen, inwieweit Unsicherheiten (faktischer oder rechtlicher Art) bestehen. Weiterhin muss er begründen, inwieweit und weshalb sein Schlichtungsvorschlag vom geltenden Recht abweicht. Dies sollte deutlich hervorgehoben und klar formuliert werden. So wird Verbraucher und Unternehmer eine informierte Entscheidung ermöglicht, ob sie den Vorschlag annehmen sollen.⁸

Eine flankierende Möglichkeit bestünde darin, dem Verbraucher Rückfrage bei einem neutralen Dritten zu ermöglichen, bei dem er sich darüber informieren kann, ob die Rechtslage tatsächlich korrekt dargestellt wurde.⁹

2. „Geltendes Recht“

Geltendes Recht ist als das Recht zu verstehen, welches auch ein Gericht angewendet hätte. In Fällen mit Auslandsbezug führt das Zusammenspiel aus Zuständigkeit am Unternehmenssitz und Art. 6 I Rom I-VO (Recht am Verbraucherwohnsitz) häufig dazu, dass geltendes Recht ausländisches Recht ist. Die Ermittlung ausländischen Rechts kann aber mit hohen Kosten und hohem zeitlichen Aufwand verbunden sein.¹⁰

Das VSBG sollte klarstellen, dass der Streitmittler i.R.d. § 19 stattdessen von der Geltung deutschen Rechts ausgehen kann. Das Verbraucherrecht ist in den unterschiedlichen Mitgliedsstaaten, u.a. auch aufgrund der Spielräume, welche die EU-Richtlinien zum Teil lassen, unterschiedlich geregelt.¹¹ Somit können im Einzelfall unterschiedliche nationale Regelungen zu unterschiedlichen Ergebnissen führen. Auf der anderen Seite besteht aufgrund der EU-Richtlinien ein EU-weiter Mindeststandard. Auch geht das deutsche Recht im Zweifel über diesen Mindeststandard hinaus. Da das Gesetz nicht die Möglichkeit der Richtlinie, dem Verbraucher bindende Vorschläge aufzuerlegen,

⁸ Ähnlich *Pera*, *Mediation in Europe at the cross-road of different legal cultures*, 2014, 104.

⁹ *Dies.*, *Mediation in Europe at the cross-road of different legal cultures*, 2014, 104.

¹⁰ *Siehr*, *Application of Foreign Law in European Private International Law*, in: *Piers/Storme/Verhellen* (Hg.), *Liber amicorum Johan Erauw*, 2014, 159, 169-171.

¹¹ Sehr anschaulich *Vékás*, *Der Weg zur Vergemeinschaftung des Internationalen Privat- und Verfahrensrechts – eine Skizze*, in: *Tomljenovic/Erauw/Volken* (Hg.), *Liber Memorialis Šarčević*, 2006, 171, 175 ff.

umgesetzt hat, besteht auch keine Bindung nach Art. 11 ADR-Richtlinie. Die Rechtsunsicherheit und Verzögerung, welche die Anwendung ausländischen Rechts mit sich bringt, sollte vermieden und zugelassen werden, dass der Schlichter sich stattdessen am deutschen Sachrecht orientiert.

Durch die Vermeidung von Unsicherheiten bezogen auf die Geltung ausländisches Recht kann das Verfahren entschlackt und beschleunigt werden. Sollte dem unter 1. angeregten Vorschlag, dem Streitmittler eine Hinweispflicht bezogen auf die Rechtslage aufzuerlegen, gefolgt werden, könnte diese Pflicht verstärkt werden: Es wäre auf die (eigentliche) Geltung ausländischen Rechts hinzuweisen,¹² sowie darauf, dass dem Vorschlag inländisches Recht zugrunde gelegt wird, da dieses mindestens den gleichen Schutz gewährleistet.

3. „Zwingende Vorschriften der Verbrauchergesetze“

Diese Formulierung ist ungenau und sollte schon aus Gründen der Rechtssicherheit präzisiert oder abgewandelt werden: Es gibt verschiedene Arten von „zwingenden Vorschriften“, nämlich sogenannte „national zwingenden Vorschriften“, von denen in Deutschland nicht durch Privatvereinbarung (teils nur zulasten des Verbrauchers) abgewichen werden kann (vgl. z.B. § 475 I BGB) und sogenannte „international zwingende Vorschriften“, das heißt die Regelungen des deutschen Rechts, die unabhängig von dem ansonsten in der Sache anzuwendenden Recht immer Geltung beanspruchen.¹³

Auslegung 1: Bezieht sich der Entwurf in § 19 I 2 auf alle zwingenden Vorschriften des Sachrechts¹⁴ muss der Streitmittler in Fällen mit Auslandsbezug das im Ausland zwingende Recht ermitteln und z.B. im spanischen Recht das zwingende vom nichtzwingenden Recht abgrenzen. Dies würde den Ermittlungsaufwand erhöhen, damit das Verfahren verzögern und verteuern und wäre dennoch mit hoher Rechtsunsicherheit behaftet.

¹² Ähnlich § 17 IV BeurkG.

¹³ Vgl. Art. 9 Rom I-VO.

¹⁴ Wie unter 2. ausgeführt.

Auslegung 2: Der Entwurf bezieht sich nur auf die Regelungen des deutschen Rechts, die unabhängig von dem ansonsten in der Sache anzuwendenden Recht immer Geltung beanspruchen. Das Zusammenspiel von § 19 I 2 Teil 1 mit § 19 I 2 a.E. spricht für diese Auslegung: Es ist das in der Sache anzuwendende Recht gerade nicht festgelegt, sondern letzteres stellt nur eine Orientierung dar. Gegen eine solche Auslegung spricht, dass die Frage, ob und inwieweit welche Regelungen des Verbraucherrechts international zwingend sind, hochumstritten und mit großer Rechtsunsicherheit behaftet ist.¹⁵

Es wird vorgeschlagen, die Regelung zu überarbeiten. Insbesondere sollte bedacht werden, dass es den Verbraucherinteressen zuwider laufen kann, wenn dieser nicht ausdrücklich auf seine Rechte zugunsten anderer Vorteile verzichten kann.

Statt Rechtsunsicherheit zu schaffen, welche Regelungen zwingend sind, sollte auch hier dem Streitmittler eine verschärfte Hinweispflicht auferlegt werden. Hiernach hat dieser die **nach deutschem Recht** zwingenden Vorschriften darzustellen. Ein Abweichen von denselben muss, wie oben ausgeführt, begründet werden. Dies führt dazu, dass die Verbraucherentscheidung zur Annahme des Schlichtungsvorschlags informiert und autonom getroffen werden.

4. Zusammenfassender Vorschlag

Die Regelung sollte klarstellen, dass der Schlichter die Parteien darauf hinweist, wie sich die Rechtslage nach deutschem Sachrecht darstellt, sowie gegebenenfalls, dass ein Gericht ausländisches Recht anwenden würde. Im Anschluss soll er ausführen, weswegen er im konkreten Fall eine Abweichung von den Regelungen für sachgerecht hält.

III. Verfahrenskomplexität und –gestaltung

Das Verbraucherstreitbeilegungsverfahren soll ein unbürokratisches, kosten- und zeitgünstiges Verfahren ermöglichen, welches die Gerichtsverfahren er-

¹⁵ Vgl. nur zur Diskussion MünchKomm/*Martiny*, 2015⁶, Art. 9 Rom I-VO, Rn. 87-93 m.w.N.

gänzt. Das VSBG sollte daher, soweit die ADR-Richtlinie es zulässt, an einigen Stellen entschlackt und vereinfacht werden. Dies würde es einfacher machen, die Vorteile der Streitbeilegung sowohl den Verbrauchern wie auch den Unternehmen gegenüber zu kommunizieren und damit ihre Akzeptanz fördern.

1. Methodenvielfalt und Informationsüberfluss

Es ist zu begrüßen, dass das VSBG eine Methodenvielfalt der Streitbeilegung zulässt. Dies birgt aber die Gefahr, dass Verbraucher und Unternehmer (insbesondere in Unternehmen ohne eigene Rechtsabteilung) informativ überfordert werden. Sie könnten von einem Verfahren abgehalten werden, weil sie nicht überschauen können, was überhaupt zu erwarten ist.¹⁶ Aus diesem Grund wäre es hilfreich, in Koordinierung und Information zu investieren, etwa durch eine zentrale Anlaufstelle, die online und per kostenloser Telefonhotline Informationen zur Verfügung stellt und eine Auswahl der Schlichtungsstelle oder Schlichtungsmethode ermöglicht.

2. Förderung von Online-Verfahren *ohne* Ausschluss der „Nonliner“

Ein erheblicher Vorteil von Streitbelegungsverfahren gegenüber gerichtlichen Verfahren kann durch den effizienten Einsatz von Online-Kommunikationsmedien erzielt werden. Dies gilt insbesondere für Fälle, die sich online entwickelt haben, etwa bei Vertragsschlüssen im E-Commerce. Der Einsatz von Online-medien erspart den Parteien zusätzliche Aufwendungen durch Terminkoordination oder Anreisen und entspricht den Verbrauchererwartungen im E-Commerce. Weiterhin werden die Kosten der Streitbeilegungsstellen reduziert.¹⁷ Es sollten Anreize für den Einsatz von Online-Medien gesetzt werden, etwa durch Reduzierung der Kosten für die Wirtschaft (auch i.R.d. § 31).¹⁸

¹⁶ Conen/Gramlich, NJ 2014, 494; Sessler, ZKM 2014, 161, 163

¹⁷ Hodges, Liber amicorum Micklitz, 2014, 816-819, zu ECODIR, Risolvi-online und Der Online Schlichter.

¹⁸ Cortés, The European small claims procedure and the Commission proposal of 19 November 2013, in: European Parliament (Hg.), Cross-border activities in the EU - Making life easier for citizens, 2015, 26; Hakenberg, EWS 2014, 181, 185; Hirsch, NJW 2013, 2088, 2092.

Weiterhin sollte den Streitbeilegungsstellen die Möglichkeit eines unbürokratischen, etwa fernmündlichen Verfahrens eröffnet werden. Dies könnte dadurch gefördert werden, dass die Parteien auf die Textformerfordernisse – mit Ausnahme des Schlichtungsvorschlags – verzichten können, wenn sie vorher ausdrücklich darüber aufgeklärt wurden (etwa im Rahmen eines Telefonats).

Umgekehrt sollte – u.a. kontrollierbar im Rahmen des Anerkennungsverfahrens – sichergestellt werden, dass die Personen, welche keinen einfachen Zugang zu Online-Medien haben, ebenfalls unproblematisch und unbürokratisch Zugang zur Schlichtung haben. Die Hemmschwelle, eine Schrift aufzusetzen, ist höher, als etwa die, online eine Beschwerde einzulegen oder auch eine kostenlose oder Festnetztelefonhotline zu nutzen.¹⁹

3. Rechtsunsicherheit bei einzelnen Verfahrensfragen

Es sollte bei einigen Regelungen darauf geachtet werden, dass sie klar abgefasst sind und daher Rechtsunsicherheit vermieden wird.

a) Verhältnis Streitmittler – Streitbeilegungsstelle

Das Gesetz verwendet teils den Begriff „Streitmittler“, teils „Streitbeilegungsstelle“ bei vergleichbaren Pflichten. Dies fördert Rechtsunsicherheit und legt dem Streitmittler im Zweifel Pflichten auf, die an einem Gericht etwa der Geschäftsstelle überlassen würden. Etwa scheint widersinnig, dass der Schlichtungsvorschlags durch die Stelle übermittelt wird (§§ 19 III, 21 I), die Entscheidung, dass Verfahren abzulehnen aber durch den Streitmittler (§ 14 III). Die Formulierungen sollten aufeinander abgestimmt sein und die Delegation auf Hilfspersonen ermöglichen.²⁰

¹⁹ In England und Wales haben sich derartige Mechanismen als sehr erfolgreich erwiesen. Z.B. Cortés, The European small claims procedure and the Commission proposal of 19 November 2013, in: European Parliament (Hg.), Cross-border activities in the EU - Making life easier for citizens, 2015, 249, 272 f.

²⁰ Bereits Gössl, Ablehnungsgründe für das Verfahren, in: Schmidt-Kessel (Hg.), Alternative: Streitschlichtung, 2015, 67, 76.

b) Verhältnis zum Mediationsgesetz

§ 18 sollte klarstellen, dass Mediation als Streitbeilegungsverfahren i.S.d. VSBG gilt und von diesem ergänzt wird. Parallel zu Erwägungsgrund 19 ADR-RL sollte aber deutlich werden, dass in den Fällen, in denen eine Ergänzung (d.h. eine kumulative Anwendung beider Normen) nicht möglich ist, weil die Normen sich widersprechen, das Mediationsgesetz vorgeht.²¹ Die abweichende Formulierung erzeugt Verwirrung, die vermieden werden kann.

c) Ablehnungsgründe

Das Beispiel b) des Ablehnungsgrunds des § 14 II Nr. 5 sollte dahingehend präzisiert werden, dass eine grundsätzliche, entscheidungserhebliche Rechtsfrage nur dann den effektiven Betrieb der Streitbeilegungsstelle beeinträchtigt, wenn ihre Beantwortung aufgrund der Komplexität der Materie einen deutlichen Mehraufwand bei der Streitbeilegung erfordert. In allen übrigen Fällen wäre die Ablehnung richtlinienwidrig. Dem sollte auch das die Richtlinie umsetzende Gesetz folgen.²²

d) Verjährungshemmung

Eine ausdrückliche Regelung ist zu begrüßen, welche eine Verjährungshemmung parallel zu anderen Verfahren festlegt, da so die Rechtsunsicherheit, welche § 203 BGB innewohnte, beseitigt wird.

e) Klauselverbot

Der Vorschlag des Bundesrates, ausdrücklich ein Verbot von Schlichtungsklauseln aufzunehmen, ist zu begrüßen, da somit sowohl Verbrauchern als auch Unternehmern gegenüber die (sich sonst aus §§ 306a, 307 BGB i.V.m. § 5 II ergebende) Rechtslage eindeutig kommuniziert wird.

²¹ Ausführlich die Stellungnahme des Bundesrats, BT-Drucks. 18/5760 S. 17.

²² So auch Erwägungsgrund 28 der Richtlinie. Dazu bereits Gössl, *Alternative: Streitschlichtung*, 2015, 84 f.

4. Kosten

Die Finanzierung der Streitbeilegungsstellen obliegt den Unternehmen, ebenso etwaige Verfahrenskosten, evtl. sogar wenn diese den Streitwert überschreiten (i.R.d. § 31 I VSBG-E), und beides unabhängig vom Ergebnisse eines potentiellen Gerichtsverfahrens.²³ Damit sich eine Streitbeilegungskultur in Deutschland überhaupt erst etablieren kann, ist es notwendig, die Unternehmen davon zu überzeugen, dass eine Beteiligung an derselben zu ihren Gunsten ist. Dies bedarf vor allem einer deutlicheren und positiveren Kommunikation gegenüber der Wirtschaft und einer Regelung des VSBG, die auch dem Unternehmen gegenüber ein „fares“ Verfahren garantiert. Dies wird durch die aktuelle Kostenverteilung nicht gewährleistet.

Das Verfahren könnte in diesem Punkt „fairer“ gestaltet werden dadurch, dass die Universalschlichtungsstelle in bestimmten Fällen vom Erheben der Gebühr oder einem Teil derselben absehen kann. Dies könnte der Fall sein, wenn es um geringe Streitwerte geht, der geltend gemachte Anspruch gegenüber dem Unternehmer offensichtlich unberechtigt war oder der Verfahrensaufwand reduziert wurde. Ähnliche Kostenerwägungen müsste auch den übrigen Streitbeilegungsstellen erlaubt (aber nicht auferlegt) werden. Auch könnte der Staat hier durch finanzielle Unterstützung die Streitbeilegungskultur in Deutschland deutlich fördern.

IV. Information und Evaluation

Das VSBG ist ein guter Beginn, um ein effektives Streitbelegungssystem zu etablieren, welches das Gerichtssystem ergänzt und entlastet, ohne es zu verdrängen. Damit es von der Praxis angenommen wird, bedarf es aber noch weiterer Schritte, welche das VSBG, die Verfahrensvarianten und auch die bereits abgelaufenen Verfahren transparent vermittelt und damit für die Praxis und die anerkennende Behörde nachvollziehbar macht.

²³ Hierzu auch kritisch der Bundesrat, BT-Drucks. 18/5760, S. 32 f. Nr. 34-35.

1. Informationen über das VSBG und die Streitbeilegungsstellen

Ein effektives Verbraucherstreitbeilegungssystem kann nur funktionieren, wenn es von der Praxis, d.h. auch der Wirtschaft, angenommen wird. Bisher sind zahlreich vorhandenen Streitbeilegungsmöglichkeiten nicht allgemein bekannt oder akzeptiert, geschweige denn etabliert.²⁴ Es müssen Verbraucher, Unternehmer und Rechtsberater über die Vor- aber auch Nachteile der Streitbeilegung aufgeklärt werden. Hier sollte in Erwägung gezogen werden, Aufklärungskampagnen zu starten und dabei beide Seiten, d.h. Unternehmer- und Verbraucherverbände, aber auch Richterverbände und Rechtsanwaltskammern einzubeziehen und gegebenenfalls für die letzteren beiden Berufsgruppen zusätzliche Anreize zu schaffen.

Daneben sollte eine zentrale Anlaufstelle etabliert werden, an welche Unternehmer und Verbraucher sich wenden können um sich eine Übersicht über die vorhandenen Schlichtungsstellen zu verschaffen und die Vor- und Nachteile der verschiedenen Verfahrensarten zu informieren (s.o. S. 11).²⁵

2. Transparenz über stattgefundene Abläufe

Die in § 34 vorgesehenen Berichte der Schlichtungsstellen sollten konkreteren Anforderungen genügen, um die Tätigkeit der Stelle transparent zu kommunizieren. Es sollten Vorgaben gemacht werden, welche Informationen (unter Berücksichtigung des Datenschutzrechts) mindestens enthalten sein müssen. In Frage kommen etwa Statistiken über die eingegangenen Verfahrensanfragen, die Gründe, weswegen diese nicht durchgeführt wurden, die Rechtsgebiete der Streitigkeiten und der Ausgang des Verfahrens samt Gründen für den Ausgang sowie, soweit Daten vorliegen, über spätere Zufriedenheit mit den Verfahren oder eine Einschätzung über zukünftige Entwicklungen.

²⁴ Sessler, ZKM 2014, 163

²⁵ Conen/Gramlich, NJ 2014; Sessler, ZKM 2014, 163; Studie hierzu *de Palo*, Mediation as Alternative Dispute Resolution (the functioning of Directive 2008/52/EC on certain aspects of mediation in civil and commercial matters), in: European Parliament (Hg.), *Cross-border activities in the EU - Making life easier for citizens*, 2015, 280, 305 ff.