



EUROPA-UNIVERSITÄT
VIADRINA
FRANKFURT (ODER)

Band 5

Viadrina-Schriftenreihe zu Mediation und Konfliktmanagement

Maurice Nürnberg

Verbraucherschlichtung

Neue Entwicklung im Bereich der
außergerichtlichen Streitbeilegung in
Verbrauchersachen und das Verhältnis
zur Zivilgerichtsbarkeit



Wolfgang Metzner Verlag

Band 5

Viadrina-Schriftenreihe zu Mediation und Konfliktmanagement

Viadrina-Schriftenreihe zu Mediation und Konfliktmanagement

Herausgegeben von

Dipl.-Psych. Nicole Becker, M. A.

Prof. Dr. Ulla Gläßer, LL. M.

Dipl.-Psych. Kirsten Schroeter

Dr. Felix Wendenburg, M. B. A.

Maurice Nürnberg

Verbraucherschlichtung

Neue Entwicklung im Bereich der
außergerichtlichen Streitbeilegung in
Verbrauchersachen und das Verhältnis
zur Zivilgerichtsbarkeit



Wolfgang Metzner Verlag

Master-Studiengang Mediation
und Konfliktmanagement
Masterarbeit
Studiengang 2013/2015



EUROPA-UNIVERSITÄT
VIADRINA
FRANKFURT (ODER)

© Wolfgang Metzner Verlag, Frankfurt am Main 2016

Das Werk ist urheberrechtlich geschützt.

Jede Verwertung außerhalb der Freigrenzen des Urheberrechts ist ohne Zustimmung des Verlags unzulässig und strafbar. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

ISBN 978-3-943951-71-4

ISSN 2365-4155

Bibliografische Information der Deutschen Bibliothek

Die Deutsche Bibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de> abrufbar.

Inhalt

Inhalt	1
Vorwort	4
Abstract	5
I. Einleitung	6
II. Grundlagen	11
1. Typische Beispiele des Verbraucher-Unternehmer-Konflikts und Verständnis vom Verbraucherkonflikt	11
2. Begrifflichkeiten	15
3. Allgemeine Kritik an außergerichtlicher Streitbeilegung	17
III. Neue Entwicklung in der außergerichtlichen Streitbeilegung	19
1. Verbraucherschlichtung in Deutschland vor Inkrafttreten des VSBG	19
2. Eckpunkte der ADR-Richtlinie und deren Umsetzung durch das VSBG	21
a) Niedrigschwelliger Zugang zum Schlichtungsnetz	21
b) Verfahrensarten und -grundsätze	22
c) Freiwilligkeit der Teilnahme und ihre Grenzen	24
d) Organisation des Schlichtungsangebots und der Verbraucherschlichtungsstellen	25
e) Die Rolle des Rechts in der Verbraucherschlichtung	27
3. Kritik an der geplanten Umsetzung in Deutschland	30
IV. Das Verhältnis zwischen Verbraucherschlichtung und Zivilgerichtsbarkeit	33
1. Die Idee der Alternativität zum staatlichen Rechtsprechungsmonopol und der schwierige Stand von ADR in Deutschland	33
2. Beurteilung anhand der Zwecke und Ziele	36
a) Zwecke und Ziele des Zivilprozesses	37

b)	Zwecke und Ziele der Verbraucherschlichtung und Gegenüberstellung	40
3.	Rechtliche Vorgaben zum Verhältnis	43
a)	Schlichtung bereits gerichtlich entschiedener Streitigkeiten	43
b)	Schlichtung bereits anhängiger Streitigkeiten, § 278a ZPO	45
aa)	Richterliche Vorschlagspflicht oder Ermessensentscheidung	46
bb)	Teilnahmepflicht und Motivation der Parteien zur außergerichtlichen Schlichtung	46
cc)	Folgen des Ruhens und weiterer Gang nach der Schlichtung	48
c)	Verbraucherschlichtung und obligatorische Streitschlichtung nach § 15a EGZPO	49
d)	Obligatorische Verbraucherschlichtung durch (vorformulierte) Schlichtungsvereinbarungen?	51
aa)	Generelle Zulässigkeit eines ausgehandelten Klageverzichts	52
bb)	Unwirksamkeit vorformulierter Schlichtungsklauseln in AGB	54
e)	Verbraucherschlichtung und nachfolgender Zivilprozess	54
aa)	Hemmung der Verjährung	55
(1)	Anforderungen an die Bestimmtheit von Schlichtungsanträgen	57
(2)	Zeitpunkt des Beginns der hemmenden Wirkung	58
(3)	Beendigung der hemmenden Wirkung	59
(4)	Einwand des Rechtsmissbrauchs	60
bb)	Wahrung der Vertraulichkeit	61
(1.)	Nur bruchstückhafte Sicherung der Vertraulichkeit	62
(2.)	Vertraulichkeit für den Erfolg der Schlichtung nicht entscheidend	63
(3.)	Spannungsverhältnis zwischen Vertraulichkeit und Berichts- und Auskunftspflichten	64
cc)	Vollstreckbarkeit des Schlichtungsergebnisses	65
4.	Zusammenfassung	65
V.	Vorschläge für die Ausgestaltung eines umfassenden Rechtsschutzsystems	67
1.	Verbraucherrechtsdurchsetzung als rechtspolitische Aufgabe	67
2.	Schaffung einer zentralen Anlauf- und Beratungsstelle für Verbraucher	69
3.	Verbraucherberatung in Schlichtungsstellen	70

Verbraucherschlichtung

4.	Effizienz und Effektivität als Maßstab für die Ausgestaltung	70
a)	Bedarf an gerichtlichen Entscheidungen und Folgen daraus	71
b)	Ausbau kollektiver Rechtsschutzinstrumente	72
c)	Verknüpfung von Verbraucherschlichtung und obligatorischer Streitbeilegung	74
d)	Schlichter ungleich Richter	75
5.	Zusammenfassung	76
VI.	Zusammenfassung der Kernthesen	79
	Literaturverzeichnis	81
	Anhang	87

Vorwort

Die vorliegende Arbeit lag im Sommersemester 2015 der Juristischen Fakultät der Europa-Universität Viadrina in Frankfurt (Oder) als Masterarbeit vor. Bedanken möchte ich mich bei Herrn Prof. Dr. Kai von Lewinski sowie Herrn Dr. Christof Berlin für die Erstellung der Gutachten und für die konstruktive Kritik. Großer Dank gilt auch den Herausgebern dieser Schriftenreihe, insbesondere Herrn Dr. Felix Wendenburg. Dank gebührt Ihnen nicht nur wegen der Aufnahme dieser Arbeit, sondern vor allem weil sie, zusammen mit Herrn Prof. Dr. Lars Kirchhoff, das Studium zu einer Lebensbereicherung werden ließen.

Für die Durchsicht der Manuskripte, die Korrekturen und die Anregungen danke ich insbesondere Adelheid Weirich und Olav Berger. Ebenfalls werde ich nie die Nacht vor Abgabe der Arbeit vergessen, in der mein Bruder mit mir die „zerschossene“ Formatierung in mühseliger Kleinarbeit reparierte. Vielen Dank dafür, Matz! Weiterhin möchte ich meinen Eltern danken, die mich stets und mit großer Selbstverständlichkeit unterstützen.

Die Arbeit gäbe es nicht ohne die Anregungen und die Kritik meiner Verlobten, Melanie Raschke. Auf ihre unermessliche Hilfe war allzeit Verlass. Ihr ist diese Arbeit gewidmet.

Freiburg, im Januar 2016

Maurice Nürnberg

Abstract

Alternative Verbraucherstreitbeilegung liegt im Trend. Zunehmend werden Konflikte zwischen Verbrauchern und Unternehmern nicht vor Zivilgerichten ausgetragen, sondern in Schlichtungsstellen bearbeitet. In Deutschland existieren bisher etwa dreißig privat organisierte und sechs behördliche Verbraucherschlichtungsstellen. Mit der nunmehr anstehenden Umsetzung der Richtlinie 2013/11/EU über die alternative Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten in nationales Recht wird diese neue Form der Konfliktlösung institutionalisiert. Es wird ein flächendeckendes Netz an außergerichtlichen Streitbeilegungsstellen geschaffen werden, das den Verbrauchern eine überwiegend kostenlose Möglichkeit bietet, ihre Konflikte zu lösen. Diese Entwicklung ist grundsätzlich zu begrüßen, ist doch der Verbraucher-Unternehmer-Konflikt gerade durch die geringe Bereitschaft der Verbraucher gekennzeichnet, ihre Rechte notfalls gerichtlich durchzusetzen.

Gleichwohl fragt sich, wie sich das zu errichtende außergerichtliche Streitbeilegungssystem auf die Zivilgerichtsbarkeit auswirkt. Es wurden Befürchtungen laut, dass Verbraucherkonflikte der Justiz entzogen und von Schlichtungsstellen im Schatten des Rechts behandelt werden würden. Von anderer Seite wird hingegen der komplementäre Charakter der Verbraucherschlichtung betont und ein verbesserter Rechtsschutz prognostiziert.

Die vorliegende Arbeit analysiert das Verhältnis der Verbraucherschlichtung zur Zivilgerichtsbarkeit nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG). Es werden Schnittstellen zwischen den beiden Institutionen sichtbar gemacht und auf Grundlage dessen Vorschläge für die Ausgestaltung eines umfassenden Rechtsschutzsystems entwickelt. Ein solches sollte verschiedene Verfahren beinhalten, die unterschiedliche Funktionen erfüllen. So, wie sich die Verbraucherschlichtung jedoch bisher darstellt, wird sie Ziele verfolgen, die denen des Zivilprozesses ähneln. Dies wird dazu führen, dass Verbraucherschlichtung in weiten Teilen in Konkurrenz zur Zivilgerichtsbarkeit treten wird.

I. Einleitung

Zunehmend werden Konflikte zwischen Verbrauchern und Unternehmern nicht durch Zivilgerichte entschieden, sondern in Schlichtungsstellen bearbeitet. Zivilprozess und Schlichtungsverfahren stehen aus der Perspektive der Verbraucher¹ nebeneinander, denn sie können wählen, welches Verfahren sie nutzen wollen.² Lange Zeit konnten sich Verbraucher allerdings nicht sicher sein, ob nach erfolgloser Beschwerde beim Unternehmer neben dem Rechtsweg auch der Schlichtungsweg offensteht. Schlichtungsstellen existierten bisher nur in bestimmten Wirtschaftssektoren, beispielsweise in den Branchen Versicherungen und Finanzdienstleistungen und in den Bereichen Transport und Energie.³

Die Umsetzung der Richtlinie 2013/11/EU über die alternative Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten⁴ (ADR-Richtlinie) wird dies grundlegend ändern und zusammen mit der Verordnung (EU) Nr. 524/2013⁵ über die Online-Streitbeilegung (ODR-Verordnung) der außergerichtlichen Streitbeilegung europaweit einen neuen Rahmen geben. Die Umsetzung wird im Wesentlichen dafür sorgen, dass jede verbraucherrechtliche Streitigkeit, die vom Anwendungsbereich der Richtlinie umfasst ist,⁶ außergerichtlich beigelegt werden kann und dass die Stellen zur alternativen Streitbeilegung in den einzelnen Mitgliedstaaten ein vergleichbares Qualitätsniveau aufweisen. Informationspflichten der Unternehmer werden mit hoher Wahrscheinlichkeit den Bekanntheitsgrad von außergerichtlichen Streitbeilegungsverfahren erhöhen. Damit sollen zugleich die drei

¹ Soweit in dieser Arbeit die grammatikalisch männliche Form gewählt worden ist, dient dies ausschließlich der besseren Lesbarkeit.

² Voraussetzung der Verfahrensauswahl ist natürlich die Kenntnis von den verschiedenen Streitbeilegungsangeboten. Auch ist das Verfahrensspektrum breiter als hier dargestellt. Jedoch spielen Mediation und Schiedsverfahren zur Lösung von Verbraucherkonflikten eine nur untergeordnete Rolle.

³ Namentlich handelt es sich um den Versicherungsombudsmann e. V., den Ombudsmann der privaten Banken (angegliedert beim Bundesverband deutscher Banken e. V.), die Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e. V. (söp) und die Schlichtungsstelle Energie e. V.

⁴ Richtlinie 2013/11/EU des Europäischen Parlaments und des Rates vom 21.05.2013 über die alternative Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 und der Richtlinie 2009/22/EG, ABl. EU L 165 vom 18.06.2013, S. 63.

⁵ Verordnung (EU) Nr. 524/2013 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 21.05.2013 über die Online-Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 und der Richtlinie 2009/22/EG, ABl. EU L 165 vom 18.06.2013, S. 1.

⁶ Zum Geltungsbereich, siehe Art. 2 der Richtlinie sowie umfassend *Rühl*, ZZZ 127 (2014), 61, 63 ff.

gewichtigen Hindernisse, die im Zusammenhang mit alternativer Streitbeilegung ermittelt wurden, nämlich unterschiedliche Verfügbarkeit, Qualität und Bekanntheit innerhalb der Europäischen Union (im Folgenden: EU),⁷ beseitigt werden. Durch die am 9. Januar 2016 in Kraft getretene ODR-Verordnung soll zudem das Sicherheitsgefühl der Nutzer des digitalen Binnenmarktes⁸ durch die Bereitstellung einer Plattform zur Online-Streitbeilegung (kurz: OS-Plattform) gestärkt werden.⁹ Über eine kostenlos zugängliche interaktive Website sollen Verbraucher und gegebenenfalls auch Unternehmer Beschwerden einreichen können, die an eine zuständige Alternative Streitbeilegungsstelle weitergeleitet und von dieser abgewickelt werden.¹⁰ Die Plattform ist am 15. Februar 2016 in Betrieb gegangen.¹¹

Da sich der Anwendungsbereich auf sämtliche – inländische sowie grenzübergreifende – verbraucherrechtliche Streitigkeiten aus (Online-) Kauf- und Dienstleistungsverträgen erstreckt, wird beiden Rechtsakten eine beträchtliche Breitenwirkung zukommen. Nach dem Brüsseler Kalkül soll ein vereinheitlichtes und funktionierendes Streitbeilegungssystem die Verbraucher motivieren, vermehrt insbesondere grenzüberschreitend zu konsumieren und Unternehmern einen Anreiz liefern, ihre Produkte EU-weit anzubieten.¹² In der Zielsetzung ist dieses Unterfangen durchaus konsequent. Hat sich Europa in der Vergangenheit darauf konzentriert, Mindeststandards für Verbraucherrechte zu setzen bzw. diese zu vereinheitlichen, geht es nun um die Verbesserung der Rechtsdurchsetzung.¹³ Die Stärkung des individuellen und des kollektiven Rechtsschutzes wurden im Akti-

⁷ Siehe *Study on the use of Alternative Dispute Resolution in the European Union* vom 16.10.2009, S. 8 ff., abrufbar unter: http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/adr_study.pdf (letzter Abruf: 18.01.2016). Siehe auch Erwägungsgründe 5 und 7 der ADR-Richtlinie sowie Erwägungsgrund 4 der ODR-Verordnung. Bereits die Leuven-Studie von 2007 belegte, dass die heterogene ADR-Landschaft in den Mitgliedstaaten einige Hindernisse für den Handel hervorruft (*An analysis and evaluation of alternative means of consumer redress other than redress through ordinary judicial proceedings – Final Report, Study for the European Commission*, S. 8, 43, abrufbar unter: http://www.eurofinas.org/uploads/documents/policies/OTHER%20POLICY%20ISSUES/comparative_report_en.pdf (letzter Abruf: 18.01.2016).

⁸ Genauer bezieht sich der Anwendungsbereich nach Art. 2 Abs. 1 der Verordnung auf Streitigkeiten, die aus Online-Kaufverträgen und Online-Dienstleistungsverträgen resultieren.

⁹ Siehe Erwägungsgrund 6 der ODR-Verordnung.

¹⁰ Siehe Erwägungsgrund 18 der ODR-Verordnung.

¹¹ Sie ist unter <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> zu finden und liegt in allen 23 EU-Amtssprachen vor.

¹² Erwägungsgrund 6 der ADR-Richtlinie.

¹³ Siehe ausführlich zum Rights-Oriented Approach *De Hoon/ V. Mak*, ZEuP 2011, 518.

onsprogramm (2007 – 2013)¹⁴ sowie in der Verbraucheragenda von 2012¹⁵ als besondere Ziele der Union formuliert.

Die Mitgliedstaaten hatten nun die Aufgabe, die ADR-Richtlinie bis zum 9. Juli 2015 in nationales Recht umzusetzen.¹⁶ Deutschland strebt an, seinen Verpflichtungen im Kern durch das Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (im Folgenden: VSBG), welches der Bundestag am 3. Dezember 2015 in der vom Rechts- und Verbraucherausschuss geänderten Fassung angenommen hat, nachzukommen.¹⁷ Es wird größtenteils im April 2016 in Kraft treten.¹⁸

Das VSBG wird der Streitlandschaft in Deutschland ein neues Gesicht geben und zu tiefgreifenden Veränderungen führen. Durch das nunmehr entstehende flächendeckende Netz an Schlichtungsstellen eröffnet sich für Verbraucher ein neuer, attraktiver Weg zur Durchsetzung ihrer Rechte. Geht man davon aus, dass Verbraucherkonflikte einen Großteil der vor Zivilgerichten ausgetragenen Streitigkeiten ausmachen,¹⁹ stellt sich die Frage, wie sich Schlichtungsstellen und

¹⁴ Beschluss Nr. 1926/2006/EG vom 18.12.2006 (ABl. EU L 404 vom 30.12.2006, S. 39) mit dem Ziel der Sicherstellung der effektiven Anwendung der Verbraucherschutzvorschriften, insbesondere durch Zusammenarbeit bei Durchsetzung, Information, Bildung und Rechtsschutz (Art. 2 Abs. 2 lit. b i. V. m. den im Anhang genannten Maßnahmen und Instrumenten).

¹⁵ Mitteilung der Kommission vom 22.05.2012 mit dem Titel „Eine Europäische Verbraucheragenda für mehr Vertrauen und mehr Wachstum“ (COM (2012) 225 final) mit der Verbesserung der Umsetzung, Durchsetzung von Verbraucherrechten und des Rechtsschutzes als eines von insgesamt vier zentralen Zielen (S. 11).

¹⁶ Siehe Art. 25 ADR-Richtlinie.

¹⁷ Das „Gesetz zur Umsetzung der Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten und zur Durchführung der Verordnung über Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten“ umfasst die Änderung mehrerer Gesetze und Rechtsverordnungen. Kern dieses Artikelgesetzes ist das VSBG. Dem Gesetzentwurf der Fraktionen der CDU/CSU und SPD (BT-Drs. 18/5089) ging der Referentenentwurf des BMJV vom 11. November 2014 voraus (hinterlegt auf den Seiten des BMJV). Der Gesetzentwurf wurde am 11. Juni 2015 in erster Lesung im Bundestag beraten und in die Ausschüsse überwiesen (BT-Plenarprotokoll 18/109, S. 10524). Der Bundesrat hat in seiner Sitzung vom 10. Juli 2015 Stellung zum Gesetzesentwurf genommen (BR-DRs. 15/258 (B)). Die Gegenäußerung der Bundesregierung erfolgte im August 2015 (BT-Drs. 18/5760, S. 24 ff.). Die maßgebliche Beschlussempfehlung und der Bericht des Ausschusses für Recht und Verbraucherschutz erfolgten am 2. Dezember 2015 (BT-Drs. 18/6904). Im Folgenden wird bei Hinweisen zur Gesetzesbegründung der Gesetzentwurf (BT-Drs. 18/5089) zitiert. Dort, wo es zu Änderungen kam, wird nach der Beschlussempfehlung (BT-Drs. 18/6904) zitiert.

¹⁸ Siehe Art. 24 VSBG. Die Billigung des Gesetzesbeschlusses (BR-Drs. 3/16) durch den Bundesrat erfolgte in der 941. Plenarsitzung am 29.01.2016, die Verkündung am 25.02.2016 (BGBl. I S. 254).

¹⁹ Zwar existieren keine belastbaren Daten, die Aussage wird jedoch durch eine jüngst veröffentlichte Analyse einer deutschen Rechtsschutzversicherung gestützt. In „Deutschlands großer StreitAtlas 2015“ wurden über eine Millionen Streitfälle von Privatpersonen ausgewertet und unter anderem analysiert, worüber die Deutschen streiten (abrufbar unter: <https://www.advocard.de/streitlotse/deutschlands-grosser-streitAtlas/deutschlands-grosser-streitAtlas-2015-wo-die-deutsche-wut-wohnt/> (letzter Abruf: 18.01.2016)). Ergebnis der Untersuchung war, dass sich die meisten Rechtsstreitigkeiten im „Privatbereich“ abspielten (41,2 %). Zwar wird dieser Bereich nicht in Verbraucherstreitigkeiten und andere Rechtsstreite unterteilt, die

Gerichte zueinander verhalten werden. Zweifelsfrei stellen Schlichtungsverfahren, insbesondere weil sie für den Verbraucher in der Regel keine Kosten auslösen und stark am Recht ausgerichtet sind,²⁰ eine sehr attraktive Alternative zur staatlichen Justiz dar, was die Frage aufwirft, ob für Verbrauchersachen eine Verdrängung der Zivilgerichtsbarkeit eintreten könnte. Dies wird vor allem in der Literatur prognostiziert, wobei eine derartige Entwicklung negativ bewertet wird. So warnt *Roth* vor massiven Bedeutungsverlusten der Zivilgerichtsbarkeit und des materiellen Verbraucherschutzrechts.²¹ Auch *Eidenmüller* und *Engel* befürchten eine „neue, umfassend regulierte „Schattenjustiz“, unter der der Zugang zum Recht leiden wird.²²

Ein Blick auf die Zahlen scheint den Trend hin zur Schlichtung und weg vom Zivilverfahren zu bestätigen. Seit Jahren sind die amts- und landgerichtlichen Neueingänge rückläufig,²³ wohingegen Schlichtungsstellen von steigenden Fallaufkommen berichten.²⁴ Welche Ursachen diese Entwicklung hat, wurde soweit erkennbar bisher nicht näher untersucht. Ob hier positiv eine Entlastung der Justiz oder negativ ein „In-den-Schatten-Stellen“ der staatlichen Gerichtsbarkeit vorliegt, kann daher noch nicht abschließend beurteilt werden. Spekulationen hierüber werden erst dann ihr Ende finden, wenn die ersten Untersuchungen nach Inkrafttreten des VSBG vorliegen und sich eine genauere Entwicklung beschreiben lässt.

Die vorliegende Arbeit stellt die Verbraucherstreitbeilegung nach dem VSBG dar und untersucht ihr Verhältnis zur Zivilgerichtsbarkeit. Zunächst wird dazu der Verbraucherkonflikt näher analysiert und anhand typischer Fallbeispiele illus-

beispielhafte Aufzählung „Reisekostenerstattungen, Schwierigkeiten bei der Kündigung eines Abos oder beschädigte Waren aus dem Onlinekauf“ legt allerdings nahe, dass diese den Regelfall darstellten.

²⁰ Gemäß der ADR-Richtlinie sollen die Verfahren „einfach, effizient, schnell, zweckmäßig [und] kostengünstig sein“ (siehe Erwägungsgründe 4, 5, 8, 10). In Einklang dazu schreibt das VSBG in § 23 Abs. 1 vor, dass die Verfahren grundsätzlich kostenfrei sind und nur wenn sich der Antrag als missbräuchlich erweist, ein Entgelt von höchstens 30 Euro erhoben werden kann.

²¹ JZ 2013, 637, 641.

²² ZIP 2013, 1704.

²³ Nachweis bei *Hirtz*, NJW 2014, 2529. In den vergangenen 15 Jahren (1998 bis 2012) sind die Zahlen der Neueingänge bei den Amtsgerichten von rund 1,6 Millionen auf 1,2 Millionen und bei den Landgerichten von rund 404.000 auf 356.000 zurückgegangen.

²⁴ Exemplarisch der Anstieg der bei der söp eingehenden Schlichtungsanträge von 3.565 im Jahr 2010 auf 8.070 im Jahr 2014 (söp_Jahresbericht 2014, S. 10, abrufbar unter: <https://soep-online.de> > Service > söp-Jahresberichte (letzter Abruf: 18.01.2016)). Einen leichten Anstieg von 859 Fällen im Jahr 2012 auf 1.142 Fälle im Jahr 2013 verzeichnet auch der Online-Schlichter (Tätigkeitsbericht „Der Online-Schlichter“ 2013, S. 2, abrufbar unter: <https://www.online-schlichter.de> > Weitere Informationen > Publikationen > Tätigkeitsbericht (letzter Abruf: 18.01.2016)).

triert. Es werden Begrifflichkeiten erläutert und grundsätzliche Bedenken gegenüber außergerichtlicher Streitbeilegung dargestellt (II.).

Unter III. wird sodann auf die neue Entwicklung in der außergerichtlichen Streitbeilegung detailliert eingegangen. Dazu wird zunächst der *Status quo* der alternativen Streitbeilegung in Verbraucherkonflikten in Deutschland dargestellt sowie auf Eckpunkte der ADR-Richtlinie und deren Umsetzung eingegangen. Dieser Abschnitt schließt mit der Darstellung der Kritik an der Verbraucherschlichtung. Es wird sich zeigen, dass sich diese größtenteils um das fragliche Verhältnis von Zivilgerichten und Verbraucherschlichtungsstellen zueinander dreht. Nicht nur deshalb wird dieses in Abschnitt IV. näher behandelt. Eine Annäherung erfolgt dabei zunächst durch einen Blick auf die Funktion, die der Gesetzgeber der Verbraucherschlichtung zuschreibt. Häufig ist in diesem Kontext von einer Ergänzung des gerichtlichen Rechtsschutzes oder von einem Alternativverhältnis die Rede. Sodann sind Zwecke und Ziele der beiden Verfahren zu betrachten und gegenüberzustellen. Schwerpunktmäßig werden die rechtlichen Vorgaben nach dem VSBG analysiert, die das Verhältnis der beiden Institutionen zueinander regeln und deren Schnittstellen aufgezeigt. Dabei wird folgenden Fragen nachgegangen:

- Können bereits gerichtlich entschiedene oder anhängige Streitigkeiten geschlichtet werden?
- Wie verhält sich die Verbraucherschlichtung zur obligatorischen Streitbeilegung nach § 15a EGZPO?
- Kann ein Schlichtungszwang durch (vorformulierte) Vereinbarungen auferlegt werden und
- welche Punkte sind zu beachten, wenn nach erfolgloser Schlichtung ein Zivilprozess angestrengt wird?

Anhand der gewonnenen Erkenntnisse werden Vorschläge unterbreitet und Denkanstöße geliefert, wie ein umfassendes Durchsetzungssystem errichtet werden könnte, welches mit wenig Reibungsverlusten einen hohen Rechtsschutz gewährleistet (V.). Abschließend folgt eine Zusammenfassung der Kernthesen (VI.).

II. Grundlagen

1. Typische Beispiele des Verbraucher-Unternehmer-Konflikts und Verständnis vom Verbraucherkonflikt

Fallkonstellation 1 (Bedenklicher Whirlpool)²⁵: Verbraucher (V) bestellt im Internet bei Baumarkt (B) einen aufblasbaren Whirlpool (Modell: Alpine B-090 Lite) für 400 Euro. Nach einiger Zeit erfährt V, dass es mit diesem Modell schon zu Unfällen gekommen ist. Wegen teils mangelhafter Isolierung elektronischer Teile hatten Kunden Stromschläge erhalten. In anderen Ländern wurden Whirlpool-Modelle des gleichen Herstellers wegen dieser möglichen Stromschlaggefahr bereits zurückgerufen. Auch auf der RAPEX-Liste²⁶ sind nun Modelle des Whirlpool-Herstellers zu finden. Aus Angst den Pool zu benutzen, will V vom Kaufvertrag zurücktreten, was B verweigert. Vom Hersteller wurde B zugesichert, dass an ihn ausschließlich ein Modell mit einem Heizelement „jüngerer Generation“ geliefert worden sei, von dem keine Gefahr ausgehe. Dies bestätigte eine interne Überprüfung bei B im Rahmen des Qualitätsmanagements. Auch die zuständige Aufsichtsbehörde hält nach Untersuchungen einen Rückruf für nicht erforderlich. Dem V wird eine „Unbedenklichkeitsbescheinigung“ vom Hersteller ausgestellt. Aus Angst um sich und seine Familie ist an eine entspannte Nutzung nicht zu denken, weshalb V den Whirlpool dennoch unbedingt zurückgeben möchte.

Fallkonstellation 2 (Pilotenkoffer aus Frankreich)²⁷: Die Verbraucherin (V) benötigt für ein Geschäfts-Meeting dringend einen Pilotenkoffer. Auf der Internetseite des B wird sie schließlich fündig und bestellt einen Koffer für 500 Euro. Da eine kurze Lieferzeit zugesichert wird, stört es sie nicht, dass B in Frankreich niedergelassen ist. Das Geschäfts-Meeting verlief vielverspre-

²⁵ Angelehnt an einen Fall, von dem „Marktcheck“ in der Sendung vom 23.06.2015 im SWR Fernsehen BW berichtete.

²⁶ „Rapid Exchange of Information System (RAPEX)“: Dabei handelt es sich um das Schnellwarnsystem der Europäischen Kommission, mit dem europaweite Warnungen zu gefährlichen Produkten veröffentlicht werden.

²⁷ Siehe hierzu *Pelzer*, ZKM 2015, 43, 44 f., der die im Fall angelehnten Probleme dahingehend untersucht, ob ein angenommener Schlichtungsvorschlag, der das Bereitstellen eines Warengutscheins in Höhe des Kaufpreises vorsieht, wirksam wäre.

chend, auch der Koffer rollte gut, nur gefällt er V nach kurzer Zeit nicht mehr. Zwölf Tage nachdem die Bestellung bei ihr eingetroffen ist, erklärt sie B gegenüber den Widerruf und sendet den Koffer zurück. B ist verärgert und verweigert die Rückzahlung des Kaufpreises. Der Koffer sei erst nach 15 Tagen und damit viel zu spät bei ihm eingetroffen. Außerdem seien Gebrauchsspuren zu erkennen. Den Pilotenkoffer könne er beim besten Willen so nicht mehr verkaufen.

Fallkonstellation 3 (Defektes Mainboard)²⁸: Verbraucherin (V) aus Bayern kauft bei einem Online-Händler U aus Berlin ein Mainboard zum Preis von 100 Euro. Als sie die Platine auspackt und in ihrem Computer einsetzen will, stellt sie fest, dass das Mainboard einen Defekt aufweist. Genervt verlangt V Nacherfüllung und sendet die Ware an U zurück. Ob er das Mainboard repariert oder ein neues sendet, ist V dabei egal. Sie will lediglich schnell weiter an ihrem Computer „rumschrauben“. Nach Erhalt des Mainboards und anschließender Prüfung fällt U sofort die mechanische Beschädigung an der Platine auf. Dieser Defekt könne nur von V verursacht worden sein, weshalb er die Nacherfüllung verweigert. Auf den Hinweis der V, dass es sich um einen bei der Hinsendung eingetretenen Transportschaden handeln muss, geht U nicht weiter ein.

Fallkonstellation 4 (Flirten jetzt)²⁹: Der 20-jährige Verbraucher (V) verbringt seine Freizeit gern in Online-Dating-Foren. Auf der Suche nach etwas „Neuem“ stößt er auf die Internetseite www.flirten.jetzt³⁰, die von der A-GmbH betrieben wird. „Jetzt kostenlos anmelden“ titelte es dort, weshalb V nicht lange zögerte die abgefragten Daten einzugeben, um sich zu registrieren. Nach der Anmeldung will V sodann loslegen, merkt aber, dass er zwar ein Profil anlegen und andere einsehen kann, zur Kontaktaufnahme jedoch ein weiteres, kostenpflichtiges Abonnement abgeschlossen werden muss. Darauf fixiert, jetzt flirten zu wollen, schließt er ein 10-tägiges Probeabo für 1,99 Euro ab. Die unterhalb des „Probe-Abo-Buttons“ befindlichen Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) und die darin enthaltenen Informationen zur Verlängerung des Probeabos liest er nicht. Als er am letzten Tag der Vertragslaufzeit das Probeabo kündigen will, wird sein Anliegen mit Hinweis auf die

²⁸ Typisches Fallbeispiel aus dem Tätigkeitsbericht „Der Online-Schlichter“ 2013, a.a.O. (Fn. 24), S. 7.

²⁹ Angelehnt an LG Köln, Urt. v. 19.08.2014, Az. 33 O 245/13 (teilweise rechtskräftig).

³⁰ Hierbei handelt es sich um einen fiktiven Namen. Die Domain ist derzeit nicht registriert (Stand: 18.01.2016).

AGB abgewiesen. Eine Kündigung sei nur binnen einer Frist von einer Woche möglich. Eine Kündigung des jetzt gültigen Basistarifs sei erst wieder nach sechs Monaten möglich. Bis dahin habe er wöchentlich das vereinbarte Entgelt in Höhe von 19 Euro zu zahlen. Nachdem V die nächsten zwei Monate trotz mehrerer Aufforderungen nicht zahlt, kündigt die A-GmbH das Abonnement und verlangt Zahlung in Höhe von insgesamt 456 Euro.

Die obigen Fälle geben einen Überblick, in welchen Konstellationen Verbraucherkonflikte auftauchen können. Herausgegriffen wurden typische Beispiele, in denen die wirtschaftlichen Interessen der Verbraucher beeinträchtigt werden. Fall 1 soll verdeutlichen, dass im Bereich des Verbraucherschutzes aber noch durchaus andere Interessen, wie der Schutz der Gesundheit eine Rolle spielen können. Fall 2 thematisiert das verbraucherschützende Widerrufsrecht. Zur Kompensation gestörter Vertragsparität erhalten Verbraucher unter bestimmten Umständen das Recht, sich von einem Vertrag zu lösen. In dieser Fallkonstellation wird aber auch eine Verbraucherin vorgestellt, die ihre vermeintlichen Rechte exzessiv nutzt. Hierdurch wird deutlich, dass bei der Diskussion über die Verbesserung der Verbraucherrechtsdurchsetzung auch die Rechte der Unternehmer und deren Interessen im Blick behalten werden müssen.

Fall 3 behandelt die Lieferung eines defekten Produkts. Hier zeigt sich, dass das Bestehen oder Nichtbestehen eines Rechts oft durch Beweiserhebung zu ermitteln ist. Im Fall 4 wird der Verbraucher mit Allgemeinen Geschäftsbedingungen und damit einer klassischen Gefahrenlage konfrontiert, die häufig im Massengeschäft anzutreffen ist. Zum anderen wird mit dem Rückgriff auf eine so genannte „Abo-Falle“ die Verknüpfung zum Wettbewerbsrecht sichtbar.

Je nach Verständnis können auch andere Felder – wie die Privatinsolvenz oder datenschutzrechtliche Belange – in den großen Bereich „Verbraucherschutz“ oder „Verbraucherrecht“ einbezogen werden. Frei nach der Definition von Kennedy: *“Consumers, by definition, include us all”*³¹, könnten schier uferlos Belange des marktteilnehmenden Bürgers unter Gesichtspunkten des Verbraucherschutzes behandelt werden.

³¹ Verbraucherbotschaft des ehemaligen US-Präsidenten *Kennedy* vom 15.03.1962 vor dem Kongress, abgedruckt in: *von Hippel*, Verbraucherschutz, S. 281 ff. sowie abrufbar unter: http://www.jfklink.com/speeches/jfk/publicpapers/1962/jfk93_62.html; (letzter Abruf: 18.01.2016).

Die vorliegende Arbeit legt ihren Fokus auf das Verbraucherprivatrecht, das heißt auf Konflikte zwischen einem Verbraucher und einem Unternehmer,³² die aus einem Verbrauchervertrag (§ 310 Abs. 3 BGB) resultieren. Diese können nach § 4 Abs. 1 VSBG vor einer zuständigen Verbraucherschlichtungsstelle geschlichtet werden. Auch kann zur Frage, ob überhaupt ein Vertragsverhältnis vorliegt, eine Schlichtungsstelle angerufen werden.

Charakteristisch für die Beziehung zwischen Verbraucher und Unternehmer ist das Machtgefälle zwischen den Beteiligten. Man spricht auch von einer strukturellen Asymmetrie, was heißt, dass Verbraucher regelmäßig hinsichtlich der Ressourcen Zeit, Geld und Wissen unterlegen sind.³³ Während Konsumenten ihre Konflikte in der Freizeit austragen müssen, gehört der Streit zum Beruf der Unternehmer. Unternehmer sind in diesem Verhältnis sozusagen die Experten, die im Rahmen einer Verbraucherbeschwerde in der Regel auf Laien stoßen. Verbraucher-Unternehmer-Konflikte sind zudem durch eine geringe Bereitschaft des Verbrauchers gekennzeichnet, seine Rechte notfalls gerichtlich feststellen zu lassen. Diese so genannte "rationale Apathie" gegenüber der Zivilgerichtsbarkeit kann auf mehreren, vielfältigen Gründen basieren. Häufig lohnen sich die Mühen schlichtweg nicht. Die Streitwerte sind regelmäßig gering. Auf der anderen Seite stehen die zunächst anfallenden Gerichtskosten, eine unter Umständen lange Verfahrensdauer oder die Komplexität der formalisierten Verfahren. Insbesondere bei grenzüberschreitenden Streitigkeiten können sprachliche Barrieren Verbraucher davon abhalten, ihre Rechte geltend zu machen. Die strukturelle Asymmetrie zwischen Verbraucher und Unternehmer und die rationale Apathie der Verbraucher gegenüber den Gerichten begründen die bisher nur unbefriedigende Geltendmachung von Verbraucherrechten. Unbefriedigend ist dieser Befund deshalb, weil die europäischen Verbraucher Schäden in Milliardenhöhe erleiden³⁴

³² Wer dabei als Unternehmer und Verbraucher einzuordnen ist, richtet sich vornehmlich nach §§ 13, 14 BGB. Nach § 13 BGB ist Verbraucher jede natürliche Person, die ein Rechtsgeschäft zu Zwecken abschließt, die überwiegend weder ihrer gewerblichen noch ihrer selbständigen beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden können. Unternehmer ist gemäß § 14 BGB hingegen jede natürliche oder juristische Person oder eine rechtsfähige Personengesellschaft, die bei Abschluss eines Rechtsgeschäfts in Ausübung ihrer gewerblichen oder selbständigen beruflichen Tätigkeit handelt. (Siehe ausführlich *Micklitz/Purnhagen*, in: MünchKomm, BGB, § 13, § 14; *Purnhagen*, VuR 2015, 3; *Bülow/Artz*, Verbraucherprivatrecht, § 4).

³³ Statt vieler *Tamm*, Verbraucherschutzrecht, S. 13 f. m. w. N.

³⁴ Eine Studie ergab, dass Verbraucherinnen und Verbraucher im Binnenmarkt durch Probleme, die im Zusammenhang mit dem Erwerb von Waren und Dienstleistungen stehen (bspw. durch die Lieferung mangelhafter Produkte) finanzielle Einbußen von schätzungsweise 0,39 % des Bruttoinlandsprodukts der EU erleiden (siehe Special Eurobarometer Nr. 342 „Consumer empowerment“ (2010), S. 179, abrufbar unter:

und unterschiedlich erfolgreiche Rechtsschutzsysteme für Unternehmen zu Wettbewerbsverzerrungen führen können.

2. Begrifflichkeiten

Verbraucher-ADR, Consumer Dispute Resolution (CDR), außergerichtliche Verbraucherstreitbeilegung oder alternative Konfliktlösung (AKL) sind die Oberbegriffe, die das Verfahrensspektrum für (Verbraucher-) Konflikte abdecken.³⁵ Teilweise wird missverständlich auch der Begriff der Verbrauchermediation als Oberbegriff genannt.³⁶ Da Mediationsverfahren zur Beilegung von Verbraucherstreitigkeiten kaum genutzt werden, scheint dies jedoch irreführend. Auch die englischen Bezeichnungen ADR (Alternative Dispute Resolution) oder CDR haben sich hierzulande kaum durchgesetzt. So verwendet die ADR-Richtlinie in der deutschen Version den Begriff „Alternative Streitbeilegung“ oder kurz „AS“.³⁷

Korrekt wäre es, die Verfahren beim Namen zu nennen, also von Verbrauchermediation, Verbraucherschlichtung oder Verbraucherschiedsgerichtsbarkeit zu reden. Fraglich wäre jedoch, ob solche Differenzierungen auf dem Markt der Streitbeilegung hinreichende Beachtung fänden, denn ob dem Durchschnittsverbraucher die Unterschiede zwischen Mediation, Schlichtung und Schiedsverfahren bewusst sind, kann durchaus angezweifelt werden.³⁸

<http://ec.europa.eu/COMFrontOffice/PublicOpinion/index.cfm/Survey/getSurveyDetail/search/342/surveyKey/768> (letzter Abruf: 18.01.2016). Das Bruttoinlandsprodukt der EU-Staaten lag im Jahr 2014 bei 13,92 Billionen Euro (Statistik abrufbar unter:

<http://de.statista.com/statistik/daten/studie/222901/umfrage/bruttoinlandsprodukt-bip-in-der-europaeischen-union-eu/> (letzter Abruf: 18.01.2016)), was unter der Voraussetzung, dass der prozentuale Anteil der Einbußen am Bruttoinlandsprodukt der EU unverändert blieb, einen Betrag von knapp 54,3 Milliarden Euro ergibt.

³⁵ Die Verwendung der Begrifflichkeiten ist insgesamt sehr heterogen. Für Consumer-ADR bzw. das Akronym CDR siehe beispielsweise *Hodges* (ZKM 2012, 195) oder *Berlin* (in: Klowait/Gläßer, Mediationsgesetz, Teil 3/12). In Freiburg fand am 28.11.2014 ein Kolloquium unter der Überschrift „Verbraucher-ADR“ statt (siehe Tagungsbericht in JZ 2015, 352 ff.). Für AKL, siehe bspw. *Greger/Unberath*, MediationsG, Teil 3, Rn. 1. Auch in der Begründung zum VSBG wird der uneinheitliche Sprachgebrauch thematisiert (BT-Drs. 18/5089, S. 36 f.).

³⁶ *Hess*, Verbrauchermediation, ZVP 118 (2005), 427, 428; *Roth*, Bedeutungsverlust der Zivilgerichtsbarkeit durch Verbrauchermediation, JZ 2013.

³⁷ Siehe Erwägungsgrund 5 der ADR-Richtlinie.

³⁸ Jedenfalls konnte kein belastbares Zahlenmaterial über die Bekanntheit der Verfahren ausfindig gemacht werden. Nur die Befragung des Instituts für Demoskopie Allensbach ergab, dass in Deutschland 57 % der Befragten zumindest von der Mediation als Möglichkeit mithilfe eines unabhängigen Vermittlers gemeinsam zu einer Konfliktlösung zu gelangen, gehört haben (Befragung vom 03.09.2010 bis 16.09.2010; 1.832 Befragte

Dem Anschein nach wird zukünftig der Begriff der Verbraucherschlichtung in den Fokus rücken, wenn über die außergerichtliche Verbraucherstreitbeilegung debattiert wird. Das VSBG nimmt mehrmals auf diesen Begriff Bezug, nennt beispielsweise die zuständigen Stellen für die Bearbeitung von Verbraucherkonflikten „Verbraucherschlichtungsstellen“.³⁹ Mit Ausnahme des Versicherungsombudsmanns und des Ombudsmanns der privaten Banken werden auch die geläufigsten Streitbeilegungsstellen für Verbraucherkonflikte als Schlichtungsstellen bezeichnet. Diese Entwicklung aufgreifend wird der Begriff der Verbraucherschlichtung fortan als Oberbegriff verwendet. Gemeint ist damit nicht nur das Schlichtungsverfahren, welches in der Regel durch eine nicht verbindliche Entscheidung endet, sondern alle – auch hybride – Verfahren vor Verbraucherschlichtungsstellen. Dies kann nach § 18 VSBG ausdrücklich auch eine Mediation sein, wobei dann die Vorschriften des Mediationsgesetzes ergänzend anzuwenden sind.

Vom Begriff der Verbraucherschlichtung sind ferner nicht nur Verfahren, die von Verbrauchern angestoßen werden, umfasst,⁴⁰ sondern auch von Unternehmen eingeleitete Verfahren. Der Unterschied liegt lediglich darin, dass Verbraucherschlichtungsstellen nach § 4 Abs. 1 VSBG dazu verpflichtet sind, Anträge von Verbrauchern zu bearbeiten, während es den Stellen freisteht, sich auch bei Anträgen von Unternehmern für zuständig zu erklären (§ 4 Abs. 3 VSBG). Primär „und zwar in erheblichem Umfang“ müssen die Stellen allerdings Streitigkeiten auf Antrag eines Verbrauchers schlichten.⁴¹ Sie geben also der Verbraucherschlichtung ihr Gepräge. Ob es nun für Unternehmer auch ratsam ist, ihre Zahlungsansprüche mittels unverbindlicher und nicht vollstreckbarer Schlichtungsansprüche durchzusetzen, steht dann auf einem anderen Blatt.

Ausgenommen von der Verbraucherschlichtung sind damit lediglich Gerichtsverfahren und Verfahren, die mit einer für den Verbraucher verbindlichen Entscheidung enden, typischerweise also Schiedsverfahren. Letztere hätten zwar

ab 16 Jahren, abrufbar unter: <http://de.statista.com/statistik/daten/studie/167531/umfrage/bekanntheit-von-mediation-in-deutschland/> (letzter Abruf: 18.01.2016). Über die Bekanntheit von Schlichtung und über die Unterschiede zwischen den einzelnen Verfahren sagt dies freilich nichts aus.

³⁹ Siehe §§ 2 bis 4, 10 VSBG. § 19 spricht von Schlichtungsvorschlag, § 28 nennt die behördliche Verbraucherschlichtungsstelle.

⁴⁰ Nach Art. 2 Abs. 2 lit. g ADR-Richtlinie sind Verfahren, die gegen Verbraucher eingeleitet werden vom Geltungsbereich der Richtlinie ausgenommen, was § 4 Abs. 1 VSBG zunächst bestätigt.

⁴¹ Haupttätigkeitsfeld müssen Verfahren auf Antrag eines Verbrauchers sein. Ist dies nicht der Fall, kann die Streitbeilegungsstelle nicht nach dem VSBG anerkannt werden (siehe Begründung zu § 4 VSBG, in: BT-Drs. 18/5089, S. 53).

seitens des Unionsrechts durchaus miteinbezogen werden können,⁴² der deutsche Gesetzgeber hat sich jedoch dagegen entschieden (§ 5 Abs. 2 VSBG). Schiedsverfahren können aber weiterhin betrieben werden, allerdings nicht vor anerkannten Verbraucherschlichtungsstellen oder den nach dem VSBG eingerichteten behördlichen Verbraucherschlichtungsstellen.

3. Allgemeine Kritik an außergerichtlicher Streitbeilegung

Formen der außergerichtlichen Konfliktlösung werden im Allgemeinen auch kritisch betrachtet. Die erste große Debatte um das Für und Wider Alternativer Streitbeilegung fand in den USA Mitte der 80er Jahre statt. *Owen Fiss* kritisierte in seinem Beitrag „*Against Settlement*“ als einer der Ersten die außergerichtliche Streitbeilegung als besonders nachteilhaft für die Gesellschaft.⁴³ Recht lebe von seiner Anwendung. Nur durch sie könne die Rechtsentwicklung gefördert und die Parteien befriedet werden. Diese Funktionen könnten die privaten außergerichtlichen Verfahren nicht erfüllen.⁴⁴ Die ungleiche Verteilung an Ressourcen („*Imbalance of Power*“) führe zudem auch zu ungerechten Ergebnissen. Der Mangel an Informationen über den möglichen Ausgang eines gerichtlichen Verfahrens sowie das Bedürfnis einer finanzschwachen Partei schnell an Geld zu gelangen und damit auch ungünstigeren Vergleichen zuzustimmen, würden schließlich das Ergebnis der Einigung zu Ungunsten der ressourcenschwächeren Partei beeinflussen.⁴⁵

In ihrer direkten Antwort auf die von *Fiss* geäußerte Kritik verweisen *McThenia* und *Shaffer* auf die bis zu Sokrates zurückreichende Tradition und auf die christlichen und hebräischen Wurzeln der Alternative Dispute Resolution.⁴⁶ Damit wollen sie verdeutlichen, dass die Basiswerte der alternativen Streitbeilegung Religion und Gemeinschaft seien und die Daseinsberechtigung von ADR nicht wie von *Fiss* behauptet auf eine Ineffizienz des Justizwesens oder einer Unzufriedenheit mit der Rechtsordnung beruhe.⁴⁷ Da ADR nach ihrer Vision ungleiche

⁴² Diese Möglichkeit eröffnet Art. 2 Abs. 4 der ADR-Richtlinie.

⁴³ *Fiss*, 93 *Yale Law Journal*, S. 1073 ff.

⁴⁴ *Fiss*, a.a.O., S. 1085 ff.

⁴⁵ *Fiss*, a.a.O., S. 1076.

⁴⁶ *McThenia/Shaffer*, *For Reconciliation*, 94 *Yale Law Journal*, S. 1660, 1665.

⁴⁷ *McThenia/Shaffer*, a.a.O., S. 1660 ff.

Machtverhältnisse ausgleichen könne, das Ergebnis damit kein, wie von *Fiss* propagierter, Waffenstillstand sei, sondern auf Konfrontation beruhe, erfülle auch ADR eine soziale Funktion: Gerechtigkeit sei kein Spielball des Staates, sondern könne gerade auch von den Parteien herbeigeführt werden.⁴⁸

Wie die Debatte zeigt, ging es in den Anfangsjahren der Implementierung von ADR vor allem um die grundsätzliche Frage von Recht und Gerechtigkeit und die Rolle des Staates. Kann dieser ein Monopol für die Schaffung von Gerechtigkeit beanspruchen? In der Folgezeit wurde die Auseinandersetzung differenzierter. Grenzen von ADR wurden anerkannt⁴⁹ und die Diskussion verlagerte sich weg vom „Ob“ hin zum „Wie“. In ihrem Beitrag „*Whose Dispute is it Anyway*“ von 1995 formulierte *Menkel-Meadow* die von nun an die Debatte prägende Frage: „*when, how and under what circumstances should cases be settled?*“.⁵⁰ Wann ist es legitim, dass die Parteien ihren Konflikt selbst lösen? Welche Rolle spielt der Einigungswille oder welche Rolle der Dritte und in welchen Sachverhalten ist den Parteien eine außergerichtliche Streitbeilegung zu versagen? Auch diese Fragestellungen werden im Folgenden immer wieder auftauchen und haben an Aktualität nicht verloren.

⁴⁸ *McThenia/Shaffer*, a.a.O., S. 1665 ff.

⁴⁹ Siehe nur *Lieberman/Henry*, *Lessons from the Alternative Dispute Resolution Movement*, 53 *University Chicago Law Review*, S. 424 ff.

⁵⁰ *Menkel-Meadow*, *Whose Dispute is it Anyway?*, 83 *Georgetown Law Journal*, S. 2663.

III. Neue Entwicklung in der außergerichtlichen Streitbeilegung

1. Verbraucherschlichtung in Deutschland vor Inkrafttreten des VSBG⁵¹

Die außergerichtliche Streitbeilegung in Deutschland gleicht bis dato einem Flickenteppich. Die Diversität an allgemeinen und verbraucher-spezifischen, privaten und behördlichen Schlichtungsstellen ließ eine Systematisierung kaum zu. Jedenfalls wurde, soweit erkennbar, ein solcher Versuch noch nicht unternommen. *Benöhr, Hodges* und *Creutzfeld-Banda* beschreiben die Situation der außergerichtlichen Verbraucherstreitbeilegung wie folgt: „A wide range of models of consumer ADR are found in Germany. The overall picture is confusing, and hides a number of gaps“.⁵² Als Angabe für die Anzahl an Schlichtungsstellen in Deutschland findet sich die Zahl 230,⁵³ was nur von begrenzter Aussagekraft ist, weil sie nichts über deren Bedeutung im Einzelnen verrät. Der Gesetzgeber geht davon aus, dass bisher etwa 30 privat organisierte (vornehmlich unternehmensfinanzierte) und sechs behördliche Verbraucherschlichtungsstellen bestehen.⁵⁴ Die Anzahl der Schlichtungsanträge wird auf jährlich 60.000 geschätzt.⁵⁵ Die behördliche Schlichtung ist gegenüber der privat organisierten subsidiär. Nur wenn für den Verbraucherkonflikt keine private Schlichtungsstelle zuständig ist, können behördliche Schlichtungsstellen angerufen werden.⁵⁶

Motor der Entwicklung der Verbraucherschlichtung war die europäische Verbraucherpolitik. Die außergerichtliche Bearbeitung von Verbraucherkonflikten stand schon früh im Fokus europäischer Gesetzgebung,⁵⁷ was auch große Auswirkungen auf Deutschland hatte. Zwar fehlt der Europäischen Union eine allge-

⁵¹ Siehe dazu *Benöhr/Hodges/Creutzfeld-Banda*, in: *Benöhr/Hodges/Creutzfeld-Banda*, Consumer ADR in Europe, S. 73 ff.; *Berlin*, Alternative Streitbeilegung in Verbrauchersachen, S. 78 f.

⁵² *Benöhr/Hodges/Creutzfeld-Banda*, in: *Benöhr/Hodges/Creutzfeld-Banda*, Consumer ADR in Europe, S. 87.

⁵³ *Isermann/Berlin*, VuR 2012, 47, 48. Die Europäische Kommission geht von über 200 öffentlichen und privaten Stellen für alternative Streitbeilegung aus (http://ec.europa.eu/consumers/archive/redress_cons/docs/MS_fiches_Germany_de.pdf (letzter Abruf: 18.01.2016)).

⁵⁴ BT-Drs. 18/5089, S. 40, 48.

⁵⁵ BT-Drs. 18/5089, S. 42.

⁵⁶ Siehe ferner *Holzner*, GewArch 2015, 350, 351 f. und BT-Drs. 18/5089, S. 40.

⁵⁷ Siehe *Meller-Hannich/Höland/Krausbeck*, ZEuP 2014, 8, 12 ff.

meine Kompetenz zur Regelung der Rechtsdurchsetzung, gestützt auf den Binnenmarkt (Art. 114 AEUV) tragen viele sektorspezifische Richtlinien aber einen Rattenschwanz an Vorgaben zur Ausgestaltung von alternativen Streitbeilegungsverfahren.⁵⁸

Nach dem EU-Justizbarometer bietet Deutschland europaweit die größten Anreize, die verschiedenen Schlichtungsangebote zu nutzen.⁵⁹ In den einleitend beschriebenen Fallbeispielen 2 bis 4 könnten sich die Verbraucher an den „Online-Schlichter“ wenden, was problemlos allerdings nur im dritten Fall (Defektes Mainboard) möglich wäre. Allein die Tatsache, dass hier der Kaufvertrag zwischen V und U im Internet geschlossen wurde, eröffnet der Verbraucherin die Möglichkeit eines Schlichtungsverfahrens. Antragsberechtigt sind nach der Schlichtungsordnung des „Online-Schlichters“ allerdings nur Verbraucher mit Wohnsitz in Baden-Württemberg, Bayern, Berlin, Hessen, Rheinland-Pfalz oder Schleswig-Holstein. In der zweiten Konstellation (Pilotenkoffer aus Frankreich) wäre „Der Online-Schlichter“ erst einmal nicht zuständig, weil B seinen Sitz in Frankreich hat. Wurde B hingegen von „Trusted Shops“⁶⁰ zertifiziert, wäre eine Schlichtung aufgrund einer Kooperationsvereinbarung wiederum möglich. Gleiches wäre auch im Fall 4 (Flirten Jetzt) zu prüfen. In der ersten Konstellation besteht noch kein spezifisches Schlichtungsangebot. Ob von dem Whirlpool Gefahren ausgehen, ist für Verbraucher auch nur mit erhöhtem Aufwand (Sachverständige, Produktwarnungen) feststellbar. Hier würde sich der Bedarf an behördlichem Verbraucherschutz zeigen. Damit hat Verbraucherschlichtung gegenwärtig aber wenig zu tun.⁶¹

Ansonsten bestehen überwiegend sektorspezifische, häufig von Unternehmerverbänden getragene Verbraucherschlichtungsstellen, die zum Teil gesetzlich

⁵⁸ Nachweise bei *Micklitz*, Gutachten A zum 69. Deutschen Juristentag, S. 20. Seit dem Erlass der Einheitlichen Europäischen Akte werden individuelle und kollektive Rechtsbehelfe auf Grundlage einer angenommenen Annexkompetenz statuiert.

⁵⁹ Ausgewertet wurden die Möglichkeit die Kosten ganz oder teilweise durch Prozesskostenhilfe abzudecken, diverse weitere Kostenanreize, das Vorhandensein eines Anwaltszwangs, Vergleichsverhandlungen im Verfahren, Möglichkeiten gerichtsnaher Mediation und andere, siehe *Justice Scoreboard 2015*, Abbildung 34, abrufbar unter: http://ec.europa.eu/justice/effective-justice/files/justice_scoreboard_2015_en.pdf (letzter Abruf: 18.01.2016).

⁶⁰ Das Unternehmen verleiht das gleichnamige Zertifikat. Nach eigenen Angaben sind fast 20.000 Unternehmer Inhaber dieses europäischen Gütesiegels (<http://business.trustedshops.de/kunden/> (letzter Abruf: 18.01.2016)).

⁶¹ Schnittstellen ergeben sich jedoch hinsichtlich der Berichts- und Auskunftspflichten in § 34 VSBG sowie im Rahmen der Anerkennung und der weiteren Kontrolle der Verbraucherstreitbelegungsstellen.

reguliert werden.⁶² Bei Handwerkskammern oder Industrie- und Handelskammern finden sich ebenfalls Schlichtungsangebote.⁶³ Wie die nach Landesrecht anerkannten Gütestellen (§ 15a EGZPO) sind auch diese zumeist nicht speziell auf Verbraucherschlichtung ausgerichtet. Ebenso sind auf die Lösung von Verbraucherkonflikten spezialisierte Mediatoren scheinbar nicht existent. Wie in der Gesetzesbegründung zum VSBG beschrieben, kommt der Verbrauchermediation eine nur geringe Bedeutung zu.⁶⁴

2. Eckpunkte der ADR-Richtlinie und deren Umsetzung durch das VSBG

Die Beseitigung der soeben geschilderten, unübersichtlichen Lage wird der große Verdienst des VSBG sein. Verbraucher können ab Inkrafttreten des Gesetzes sicher sein, dass sie von einer zuständigen Stelle – zumindest von der Universalschlichtungsstelle des Landes⁶⁵ – gehört werden. Weitere relevante Eckpunkte der ADR-Richtlinie und deren Umsetzung durch das VSBG sind der niedrigschwellige Zugang zum Schlichtungsnetz (a), Verfahrensarten und -grundsätze (b), die Freiwilligkeit der Teilnahme und ihre Grenzen (c), die Organisation des Schlichtungsangebots und der Verbraucherschlichtungsstellen (d), sowie die Rolle des Rechts in der Verbraucherschlichtung (e).

a) Niedrigschwelliger Zugang zum Schlichtungsnetz

Die ADR-Richtlinie zielt auf die Schaffung eines einfachen und kostengünstigen Systems alternativer Streitbeilegung ab und verpflichtet die Mitgliedstaaten zur Gewährleistung eines Zugangs zu Verfahren, die diese Anforderungen erfüllen.⁶⁶ Wichtigste Zugangserleichterung nach dem VSBG ist für den Verbraucher die

⁶² Beispiele sind die Schlichtungsstellen nach § 214 Versicherungsvertragsgesetz (VVG), nach §§ 57 ff. Luftverkehrsgesetz (LuftVG), § 111b Energiewirtschaftsgesetz (EnWG), im Bankensektor nach § 14 Unterlassungsklagengesetz (UKlaG) oder die Schlichtungsstelle der Anwaltschaft nach § 191f BRAO.

⁶³ Am bekanntesten dürften hier wohl die vom Kfz-Gewerbe unterhaltenen Schiedsstellen sein.

⁶⁴ BT-Drs. 18/5089, S. 37. Gemeint sind hier Mediationsverfahren nach dem MediationsG.

⁶⁵ Siehe §§ 29 ff. VSBG zur Universalschlichtungsstelle sowie Art. 5 Abs. 3 ADR-Richtlinie. Die Einrichtung der Universalschlichtungsstellen wird allerdings erst zum 1. Januar 2020 verpflichtend. Bis dahin fördert das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz die Arbeit einer bundesweit tätigen Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle (Art. 43 Abs. 1 VSBG).

⁶⁶ Erwägungsgründe 4 bis 10 der ADR-Richtlinie. Siehe umfassend zum Zugang Greger, ZfP 128 (2015), 137 ff.

Kostenfreiheit der Inanspruchnahme von Verbraucherschlichtung. Es kann lediglich, und das auch nur, wenn der Antrag als missbräuchlich anzusehen ist, ein Entgelt von höchstens 30 Euro erhoben werden.⁶⁷ Von Unternehmen kann hingegen nach § 23 Abs. 2 VSBG generell ein angemessenes Entgelt verlangt werden.

Als Zugangserleichterung ist auch die gesetzlich geschützte Bezeichnung „Verbraucherschlichtungsstelle“ zu werten, die Verbrauchern Auskunft und Gewissheit darüber erteilt, dass bestimmte Qualitätskriterien, wie etwa der verbriefte Anspruch auf rechtliches Gehör oder die Qualifikation des Streitmittlers, erfüllt werden.⁶⁸ Die Kenntnis der Verbraucher vom Schlichtungsangebot soll zudem durch umfassende Informationspflichten sichergestellt werden.⁶⁹ Hätte V im Fall 2 (Pilotenkoffer aus Frankreich) dennoch Schwierigkeiten, die zuständige Schlichtungsstelle in Frankreich ausfindig zu machen, würde sie bei der Suche durch das Bundesamt für Justiz unterstützt. Dieses ist nach § 40 Abs. 1 Nr. 1 VSBG zur Mitwirkung verpflichtet.

Der Zugang zur Verbraucherschlichtung ist allerdings versperrt, wenn einer der Ablehnungsgründe in § 14 VSBG einschlägig ist, insbesondere können Mindeststreitwerte und Obergrenzen festgelegt werden.⁷⁰

b) Verfahrensarten und -grundsätze

Verbraucherschlichtungsstellen können diverse Verfahren durchführen. Das VSBG enthält in Abschnitt 3 (§§ 11 bis 23) lediglich Vorgaben zur Verfahrenseinleitung, zur Verfahrensbeendigung, zum rechtlichen Gehör, zur Dauer und den Kosten des Verfahrens. Verbraucherschlichtung ist ein prinzipiengeleitetes Verfahren: Die Verfahren sollen einfach, effizient, schnell, zweckmäßig und kostengünstig sein.⁷¹ Die ADR-Richtlinie nennt mit dem Effektivitätsprinzip (Art. 8) und dem Prinzip der Fairness (Art. 9) die zwei bedeutsamsten Verfahrensgrundsätze.⁷² Der Grundsatz der Rechtsmäßigkeit (Art. 11) des Verfahrens ist

⁶⁷ Siehe § 23 VSBG, durch den Art. 8 lit. c der ADR-Richtlinie umgesetzt wird.

⁶⁸ Greger, ZJP 128 (2015), 137, 140; siehe ferner zum Mittel des Bezeichnungsschutzes im Bereich der Verbraucherschlichtung Korte, ZKM 2015, 71.

⁶⁹ Dazu Greger, ZJP 128 (2015), 137, 140 f.

⁷⁰ § 14 Abs. 2 Nr. 4 VSBG. Dies gilt auch für Universalschlichtungsstellen, die Schlichtungsanträge bei Streitwerten unter 10 Euro und über 5.000 Euro zwingend ablehnt (§ 30 Abs. 1 Nr. 4 VSBG). § 14 VSBG im Wortlaut findet sich im Anhang.

⁷¹ Siehe Erwägungsgründe 4, 5, 8, 10 sowie Art. 1 S. 1 der ADR-Richtlinie.

⁷² Siehe zu den prozessualen Mindestanforderungen und zu Verbesserungsvorschlägen Hess, JZ 2015, 548, 551, 552 ff.

nur bei Verfahren, die mit einer dem Verbraucher auferlegten Lösung enden, zu beachten. Diese rechtlichen Vorgaben belassen den Verbraucherschlichtungsstellen einen großen Gestaltungsspielraum. Da innerhalb der verschiedenen Wirtschaftsbereiche die Verbraucher-Unternehmer-Konflikte unterschiedlich geprägt sind, ist diese Offenheit bei der Verfahrensgestaltung durchaus begrüßenswert. Ebenso kann die Durchführung einer Mediation vorgesehen werden (§ 18 VSBG), was wegen der Rechtsorientierung der Verbraucherschlichtung nicht unproblematisch ist.⁷³

In den Verfahrensordnungen, die sich die Verbraucherschlichtungsstellen zu geben haben, müssen nach § 5 S. 2 VSBG das Konfliktbelegungsverfahren sowie die Einzelheiten der Durchführung näher bestimmt sein. Das Verfahren muss also für die Beteiligten voraussehbar sein.⁷⁴ Wie bereits erwähnt, können keine Verfahren durchgeführt werden, die mit bindenden Entscheidungen für den Verbraucher enden (§ 5 Abs. 2 VSBG).⁷⁵

Für die Verbraucher in den Fallkonstellationen 1 bis 4 bedeutet dies, dass sie nach Entstehen des Streits und erfolgloser Beschwerde beim Unternehmer (vorheriger Einigungsversuch ist Schlichtungsvoraussetzung),⁷⁶ idealerweise nach § 37 VSBG über *eine* zuständige Schlichtungsstelle informiert werden und über die Bereitschaft bzw. die Verpflichtung des Unternehmers an dem Streitbelegungsverfahren teilzunehmen.⁷⁷ Über den Hinweis auf die Website der zuständigen Schlichtungsstelle, die von jeder Verbraucherschlichtungsstelle nach § 10 Abs. 1 VSBG zu unterhalten ist, erhält der Verbraucher Zugang zur Verfahrensordnung und zu „klaren und verständlichen Informationen zur Erreichbarkeit und zur Zuständigkeit der Verbraucherschlichtungsstelle sowie zu den Streitmittlern, zur Anerkennung als Verbraucherschlichtungsstelle sowie zum Ablauf und zu den Kosten des Streitbelegungsverfahrens“.⁷⁸ Im Wesentlichen sind folgende Regelungen für den Verbraucher von Relevanz:

⁷³ Darauf hinweisend *Wagner*, 51 CMLR (2014), 165, 179 f.

⁷⁴ Das dient nicht nur der Transparenz für die Parteien, sondern gibt den Behörden auch eine Prüfmöglichkeit (BT-Drs. 18/5089, S. 54).

⁷⁵ Siehe oben S. 17.

⁷⁶ Nach § 14 Abs. 1 Nr. 2 VSBG ist die Durchführung der Schlichtung abzulehnen, wenn der Streitige Anspruch nicht zuvor gegenüber dem Antragsgegner geltend gemacht worden ist.

⁷⁷ Kritisch zum Nutzen der Pflicht zur Information über die Schlichtungsbereitschaft *Greger*, ZZP 128 (2015), 137, 142 ff.

⁷⁸ Art. 10 Abs. 1 VSBG. Ausführlich zur Ausgestaltung des Schlichtungsverfahrens *Stadler*, ZZP 128 (2015), 165, 177 ff.

- die Möglichkeit der Verfahrenseinleitung in Textform,
- die Zulässigkeit des Antrags, insbesondere die in Frage kommenden Ablehnungsgründe,
- die jederzeitige Möglichkeit der Rücknahme von Anträgen,⁷⁹
- die Gewährleistung der Abgabe von Stellungnahmen,
- die Vertraulichkeit des Verfahrens,
- der Verzicht auf eine mündliche Verhandlung und die damit verbundene Ermöglichung eines rein schriftlichen Verfahrens,⁸⁰
- die „Hinweispflicht“ des Streitmittlers, wenn entscheidungserhebliche Unterlagen fehlen⁸¹ und schließlich
- die Verfahrensbeendigung und die Rechtsfolgen bei Annahme und Ablehnung des Schlichtungsvorschlags.

c) Freiwilligkeit der Teilnahme und ihre Grenzen

Verbraucherschlichtung soll für die Beteiligten grundsätzlich freiwillig erfolgen. Von der Einführung einer obligatorischen Schlichtung wurde abgesehen.⁸² Die Vorteile außergerichtlicher Streitbeilegungsverfahren ließen sich noch am ehesten generieren, wenn Verbraucher und Unternehmer freiwillig am Verfahren teilnehmen und ernsthaft an einer einvernehmlichen Konfliktlösung interessiert wären.⁸³ Diesem Ansatz wird in § 15 VSBG Rechnung getragen, der im zweiten Absatz bestimmt, dass der Streitmittler das Verfahren beendet, wenn der Antragsgegner nicht oder nicht mehr bereit ist, sich am Verfahren zu beteiligen.

⁷⁹ Anders als der Beklagte im Zivilprozess hat der Antragsgegner bei der Verbraucherschlichtung kein Recht auf ein Urteil/einen Vorschlag über den erhobenen Anspruch. Zur Klagerücknahme, siehe Rosenberg/Schwab/Gottwald, ZPO, § 129, Rn. 10.

⁸⁰ Kritisch im Hinblick auf Art. 6 EMRK und Art. 47 GR-Charta Hess, JZ 2015, 548, 553.

⁸¹ Zur Frage, ob der Beibringungs- oder der Amtsermittlungsgrundsatz gilt, siehe Stadler, ZJP 128 (2015), 165, 182 ff. In der Praxis ist bisher eine Vermischung erkennbar. Auch das VSBG positioniert sich nicht eindeutig. Nur in § 20 Abs. 1 VSBG wird erwähnt, dass die „Verbraucherschlichtungsstelle die Parteien benachrichtigt, sobald sie keine weiteren Unterlagen und Informationen mehr benötigt“. Das „Benötigen“ impliziert eine gewisse Verantwortlichkeit für die Schaffung einer Entscheidungsgrundlage. Es soll also keine Entscheidung nach Aktenlage stattfinden.

⁸² Wenn auch nach Art. 1 S. 2 der ADR-Richtlinie Teilnahmeverpflichtungen aufgrund nationalen Rechts begründet werden können, entspricht die grundsätzlich freiwillige Durchführung des Verfahrens den Vorstellungen der EU. Nach Erwägungsgrund 49 sollen Unternehmer (nur) so weit wie möglich ermutigt werden, an den Verfahren teilzunehmen. Zum Verhältnis von Verbraucherschlichtung und der obligatorischen Streit-schlichtung nach § 15a EGZPO siehe unten S. 49.

⁸³ BT-Drs. 18/5089, S. 40.

Ausdruck der Privatautonomie und des Grundsatzes der Freiwilligkeit ist es auch, Schlichtungsstellen nicht beanspruchen zu müssen und stattdessen Klage vor Gericht einreichen zu können.

Die Freiwilligkeit findet dort ihre Grenzen, wo für Unternehmer kraft Gesetzes eine Teilnahmepflicht besteht (z. B. § 111b EnWG) oder wo die (freiwillige) Mitgliedschaft in einem Trägerverein zu einer Teilnahmeverpflichtung führt (Modell des Versicherungsombudsmanns).⁸⁴ Für Verbraucher kann sich eine Teilnahmepflicht aus dem Verbrauchervertrag ergeben, allerdings nicht aus den Allgemeinen Geschäftsbedingungen.⁸⁵

d) Organisation des Schlichtungsangebots und der Verbraucherschlichtungsstellen

Das flächendeckende Schlichtungsangebot soll durch bereits anerkannte (§ 1 Abs. 1 S. 2 VSBG) und noch anzuerkennende, private Verbraucherschlichtungsstellen (§§ 24 ff. VSBG) sowie durch behördliche Verbraucherschlichtungsstellen (§ 27 VSBG)⁸⁶ und durch die Errichtung von Universalschlichtungsstellen seitens der Länder (§§ 29 ff. VSBG) gewährleistet werden.⁸⁷ Vermutlich wird ein bunter Mix an vornehmlich privaten Schlichtungsstellen mit großen Unterschieden im Zuständigkeitsbereich entstehen.⁸⁸ Das bisherige Modell der Nachrangigkeit der behördlichen Schlichtung gegenüber der privat organisierten Verbraucherschlichtung soll beibehalten werden.⁸⁹ Für die Anerkennung privater Verbraucherschlichtungsstellen ist das Bundesamt für Justiz zuständig.⁹⁰ Für Universal- bzw. Auffangschlichtung sind die Länder zuständig. Der Bundesrat hielt es zwar für

⁸⁴ Dazu *Hirsch*, NJW 2013, 2088, 2090. Kritisch zum einseitigen Schlichtungszwang für Unternehmer *Eidenmüller/Engel* ZfP 128 (2015), 149, 155 f.

⁸⁵ Siehe dazu unten S. 54.

⁸⁶ Nachrangige behördliche Schlichtungsstellen bestehen bereits bei bestimmten Streitigkeiten über Ansprüche von Fluggästen gegen Luftfahrtunternehmen beim Bundesamt für Justiz (§§ 57a Abs. 1, 57b Abs. 1 LuftVG), bei der Deutschen Bundesbank bei Streitigkeiten über Finanzdienstleistungen (§ 14 Abs. 1 UKlaG), bei der Bundesanstalt für Finanzaufsicht bei behaupteten Verstößen gegen das Kapitalanlagegesetzbuch (§ 342 KAGB). Siehe ferner zur behördlichen Schlichtung *Holzner*, GewArch 2015, 350.

⁸⁷ Die Länder können noch bis zum 31.12.2019 von der Einrichtung von Universalschlichtungsstellen absehen. Bis dahin fördert das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz eine Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle, die bundesweit tätig ist (§ 43 Abs. 1 VSBG), so dass ein ausreichendes Schlichtungsangebot nach § 29 Abs. 2 VSBG besteht.

⁸⁸ *Greger* spricht von einer „Entfaltung einer polymorphen Infrastruktur“ (ZfP 128 (2015), 137, 145).

⁸⁹ Siehe BT-Drs. 18/5089, S. 40 f.

⁹⁰ Siehe § 27 Abs. 1 VSBG.

zwingend geboten eine einheitliche, auf Bundesebene angesiedelte Zuständigkeit vorzusehen,⁹¹ konnte sich damit allerdings nicht durchsetzen. Allerdings sind die Länder erst ab dem 1. Januar 2020 verpflichtet, Universalschlichtungsstellen einzurichten. Bis dahin wird das Bundesministerium für Justiz die Arbeit einer ausgewählten, bundesweit tätigen, Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle fördern und wissenschaftlich begleiten (§ 43 VSBG).

Träger der Verbraucherschlichtungsstellen muss nach § 3 S. 1 VSBG ein eingetragener Verein sein. Unternehmen wie z. B. Ebay oder Paypal, können weiterhin eigene Beschwerde- oder Schlichtungsstellen unterhalten. Nach § 1 Abs. 2 VSBG sind jedoch solche, einzelnen Unternehmern zuzurechnenden Stellen, vom Anwendungsbereich des Gesetzes ausgeschlossen. Ihnen ist die staatliche Anerkennung versagt.⁹² Ist der Träger des Vereins zugleich Interessenvertreter der Verbraucher oder der Unternehmer, muss für den Betrieb der Verbraucherschlichtungsstelle ein vom Haushalt des Trägers getrennter, zweckgebundener und ausreichender Haushalt zur Verfügung gestellt werden (§ 3 S. 2 VSBG). So soll die Unabhängigkeit der Schlichtung gewahrt bleiben.

Zudem greifen beim Betrieb durch Unternehmer- oder Verbraucherverbände die Regelungen des § 9 VSBG, d. h. für die Festlegung und Änderung der Zuständigkeit, für die Verfahrensordnung und für die Bestellung sowie Abberufung eines Streitmittlers bedarf es der Beteiligung eines Verbandes, der die Interessen der Marktgegenseite vertritt.

Die Verbraucherschlichtungsstelle muss mindestens einen Streitmittler haben, der mit der Schlichtung betraut und für die unparteiische und faire Verfahrensführung verantwortlich ist (§ 6 Abs. 1 S. 1 VSBG). Die Bestellung des Schlichters erfolgt über einen Zeitraum von mindestens drei Jahren (§ 8 Abs. 1 VSBG). Eine Abberufung ist nur aus wichtigem Grund möglich (§ 8 Abs. 2 VSBG).⁹³

An die Person des Streitmittlers werden verschiedene Anforderungen hinsichtlich seiner Fähigkeiten, der Unabhängigkeit und Unparteilichkeit, die vor allem der Qualitätssicherung dienen, gestellt (§§ 6 und 7 VSBG). Sie oder er muss über Rechtskenntnisse, insbesondere im Bereich des Verbraucherrechts, über Fachwissen und über die Fähigkeiten verfügen, die für die Beilegung der Streitigkeiten, die in den Zuständigkeitsbereich der Verbraucherschlichtungsstelle fallen, erforder-

⁹¹ Stellungnahme des Bundesrates vom 10.07.2015, BR-Drs. 258/15 (B), S.1 ff.

⁹² Damit soll den unterschiedlichen Funktionen der Kundenbeschwerdestellen und der Verbraucherschlichtungsstellen Rechnung getragen werden (BT-Drs. 18/5089, S. 50).

⁹³ Damit soll die Unabhängigkeit der Schlichtung weiter abgesichert werden (BT-Drs. 18/5089, S. 57).

derlich sind (§ 6 Abs. 2 VSBG).⁹⁴ Durch die Änderungen des Ausschusses für Recht und Verbraucherschutz wurden die Anforderungen an die fachliche Qualifikation nochmals erhöht. Der Streitmittler muss nunmehr die Befähigung zum Richteramt besitzen oder zertifizierter Mediator⁹⁵ sein. Der Streitmittler ist nach § 7 Abs. 1 S. 1 VSBG unabhängig und an Weisungen nicht gebunden. Die unparteiische Streitbeilegung muss sie oder er nach Satz 2 gewährleisten.⁹⁶

Schlichter und Richter sollen zukünftig vergleichbare Rollen einnehmen. Ihre Unabhängigkeit und Unparteilichkeit sollen eine neutrale Würdigung eines Konflikts ermöglichen und so letztendlich ein faires Verfahren garantieren. Unterschiede bestehen zwangsläufig in der Form der Absicherung der Unabhängigkeit und der Unparteilichkeit. Ob die in § 7 VSBG gewählten Vorschriften (Pflicht zur Gewährleistung einer unparteiischen Schlichtung, Offenlegungspflichten, Verbot der Vergütung durch nur einen Unternehmer oder der Vereinbarung einer Erfolgsprämie, Möglichkeit der Übertragung des Verfahrens an ein Gremium, Mindestamtsdauer und strenge Voraussetzungen für die Abberufung) ausreichen um kein Abhängigkeitsverhältnis entstehen zu lassen, wird sich zeigen. In der Praxis sind bisher jedenfalls noch keine Fälle parteiischer Schlichtung ans Tageslicht gekommen. Schlichter und Richter unterscheiden sich natürlich auch hinsichtlich der Gesetzesbindung. Der Richter ist dem Gesetz „unterworfen“.⁹⁷ Er hat seine Handlungen nach dem Gesetz zu richten. Die Rolle des Rechts in der Schlichtung ist differenzierter zu betrachten.

e) Die Rolle des Rechts in der Verbraucherschlichtung

Die Rolle des Rechts ist zum einen bedeutend bei der Frage, über welche Rechtskenntnisse der Streitmittler verfügen muss und zum anderen bei der Frage, inwiefern das Schlichtungsergebnis dem geltenden Recht entsprechen muss. Letztere Frage versucht § 19 Abs. 1 S. 2 VSBG zu beantworten. Danach soll der Schlichtungsvorschlag am geltenden Recht ausgerichtet sein und insbesondere die zwingenden Verbraucherschutzgesetze beachten. Während also die Mediation „Para-

⁹⁴ Umfassender zur fachlichen Qualifikation *Gsell*, ZZZ, 128 (2015), 189, 207 ff.

⁹⁵ Mediatoren, deren Ausbildung den Anforderungen einer noch zu erlassender Rechtsverordnung erfüllen, dürfen sich künftig „zertifizierter Mediator“ nennen. Der Verordnungsentwurf des BMJV ist abrufbar unter: http://www.bmjv.de/SharedDocs/Archiv/Downloads/Verordnungsentwurf_ueber_die_Aus_und_Fortbildung_von_zertifizierten_Mediatoren1.pdf?__blob=publicationFile&v=3 (letzter Abruf: 18.01.2016).

⁹⁶ Umfassender zur Unabhängigkeit und Unparteilichkeit siehe *Stadler*, ZZZ 128 (2015), 165, 168 ff.

⁹⁷ Und zwar nur dem Gesetz, § 25 DRiG.

debeispiel eines bewusst rechtsfreien Raums⁹⁸ ist, fällt die Einordnung der Rolle des Rechts – vor allem wegen des Appells „soll“ – bei der Schlichtung schwerer.

Die Orientierung am Maßstab des Rechts ist durch den Gesetzeswortlaut unverkennbar. Verlangt die ADR-Richtlinie nach Erwägungsgrund 31 nur eine gebührende Berücksichtigung der Rechte der Parteien und hieß es noch im Referentenentwurf des VSBG in § 17 Abs. 1 S. 1, dass der Schlichtungsvorschlag auf der sich aus dem Streitbeilegungsverfahren ergebenden Sachlage beruht und das geltende Recht berücksichtigt, soll er nun am Recht ausgerichtet sein.⁹⁹ Die Rolle des Rechts wurde also (nicht nur unerheblich) aufgewertet, befindet sich aber gleichwohl noch unterhalb rechtsförmiger Gerichtsverfahren. Laut Gesetzesbegründung ist der Schlichter deshalb nicht in derselben Weise rechtlich gebunden wie ein Richter, weil er keine für beide Parteien verbindliche Entscheidung trifft.¹⁰⁰ Gleichwohl muss sich der vorgeschlagene Vergleich an der Rechtslage orientieren.¹⁰¹ An welchem Recht der Vorschlag ausgerichtet sein soll, richtet sich in grenzüberschreitenden Fällen grundsätzlich nach den allgemeinen Regeln des Kollisionsrechts am Sitz der Schlichtungsstelle.¹⁰²

Auf die einleitenden Fallkonstellationen angewendet, bedeutet dies, dass V's Antrag im Fall 1 (Bedenklicher Whirlpool) als unbegründet abzulehnen ist. Ein Sachmangel liegt nachweislich nicht vor. In Fall 2 (Pilotenkoffer aus Frankreich) ist nach der Rom I-Verordnung französisches Recht anwendbar.¹⁰³ Auch ist zumindest eine französische Schlichtungsstelle zuständig. Die ADR-Richtlinie schreibt in Art. 5 Abs. 1 dieses unternehmerfreundliche Modell vor, belässt den Streitbeilegungsstellen allerdings den Spielraum ihr Schlichtungsangebot auch an Unternehmern, die in einem anderen Staat niedergelassen sind, zu richten. Ob

⁹⁸ *Kreissl*, SchiedsVZ 2012, 230, 244; *Risse*, SchiedsVZ 2012, 244, 245.

⁹⁹ Zur Kritik an der Formulierung des Referentenentwurfs, siehe *Gsell*, ZJP 128 (2015), 189, 207 sowie *Eidenmüller/Engel*, ZIP 2013, 1704, 1707. Auch gilt nach Art. 11 der ADR-Richtlinie der Grundsatz der Rechtmäßigkeit nur bei Verfahren, die mit einer für den Verbraucher verbindlichen Entscheidung enden, also im Umkehrschluss gerade nicht bei Verfahren wie der Verbraucherschlichtung nach dem VSBG.

¹⁰⁰ BT-Drs. 18/5089, S. 63.

¹⁰¹ BT-Drs. 18/5089, S. 63.

¹⁰² BT-Drs. 18/5089, S. 62 f. In den Mitgliedstaaten der EU (ausgenommen Dänemark) richtet sich das anzuwendende Recht nach der Rom I-Verordnung (Verordnung (EG) Nr. 593/2008 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 17.06.2008 über das auf vertragliche Schuldverhältnisse anwendbare Recht (Rom I), (ABl. EU L 177 vom 4.07.2008, S. 6).

¹⁰³ Es kann ausgeschlossen werden, dass B mit Sitz in Frankreich deutsches Recht anwenden will und daher von der Rechtswahlmöglichkeit in seinen AGB keinen Gebrauch macht. Art. 6 Rom I-VO schließt eine Rechtswahl bei Verbraucherverträgen nicht aus. V kann jedoch vom Güntigkeitsvergleich nach Art. 6 Abs. 2 Rom I-VO profitieren, der die Rechtswahl überlagert.

neben der französischen auch eine in Deutschland ansässige Streitbeilegungsstelle zuständig ist, beurteilt sich also nach deren Zuständigkeit. § 4 Abs. 4 VSBG ermöglicht es jedenfalls den Verbraucherschlichtungsstellen ihre Zuständigkeit auf im Inland niedergelassenen Unternehmen zu begrenzen.¹⁰⁴ Im Fall 3 (Defektes Mainboard) ist eine Nacherfüllung vorzuschlagen, wenn U nicht beweisen kann, dass der Schaden am Mainboard durch V verursacht worden ist. Hier stellt sich die Frage, ob der Vorschlag eines Gutscheins in Höhe des Kaufpreises noch am Recht ausgerichtet wäre. In der vierten Fallkonstellation (Flirten Jetzt) muss das AGB-Recht berücksichtigt werden. Der rechtskundige Schlichter müsste also prüfen, ob die Klausel überhaupt wirksam ist.

Letztlich stellt sich die Schlichtung nach dem Gesetzesentwurf als ein rechtsorientiertes Verfahren dar. Diese Intention wird auch durch die Anpassung von § 6 Abs. 2 VSBG deutlich, wonach der Streitmittler nicht mehr nur über „allgemeine Rechtskenntnisse“ verfügen muss, sondern über „Rechtskenntnisse, insbesondere im Verbraucherrecht“. Recht spielt also eine tragende Rolle. Der Maßstab Recht ist auch grundsätzlich geeignet, das zwischen Verbrauchern und Unternehmen bestehende Machtungleichgewicht auszugleichen. Dennoch birgt die Ausrichtung am Recht ein Problem, welches *Jack Himmelstein* wie folgt formuliert: „*The law is like an elephant - once it has entered the room, it is incredibly difficult to ignore it*“. So wird die Verbraucherschlichtung nur sehr wenig Raum für Verhandlung bieten. Es wird ein Verfahren institutionalisiert, das primär weder der Befriedung noch einer Interessenverwirklichung dient, sondern in einem Vorschlag mündet, der Ergebnis einer rechtlichen Würdigung durch den Schlichter ist. Das Ergebnis des Schlichtungsverfahrens kann allerdings auch von dem Ergebnis eines gerichtlichen Verfahrens abweichen, was an verschiedenen

¹⁰⁴ Siehe zum Problem der Zuständigkeit auch *Kotzur*, VuR 2015, 243, 244. Ob auch geschlichtet wird, wenn das Unternehmen seinen Sitz nicht in Deutschland hat, wird derzeit sehr unterschiedlich gehandhabt. Beim „Online-Schlichter“ muss es sich um ein Unternehmen mit Sitz in Deutschland handeln oder es besteht eine Kooperationsvereinbarung (siehe § 1.2 der Schlichtungsordnung des Online-Schlichters, abrufbar unter: <https://www.online-schlichter.de/schlichtungsordnung/schlichtungsordnung-des-online-schlichters> (letzter Abruf: 18.01.2016)). Die Schlichtungsstelle der Anwaltschaft ist nur zuständig, wenn der betroffene Anwalt auch Kammermitglied ist (§ 4 Abs. 2e Satzung der Schlichtungsstelle der Rechtsanwaltschaft, abrufbar unter: http://schlichtungsstelle-der-rechtsanwaltschaft.de/sites/default/files/satzung_der_schlichtungsstelle_der_rechtsanwaltschaft.pdf (letzter Abruf: 18.01.2016)). Bei der Schlichtungsstelle des öffentlichen Personennahverkehrs e. V. muss das Unternehmen Mitglied im Trägerverein sein (§ 2 Abs. 1c söp-Verfahrensordnung (2014), abrufbar unter: <https://soep-online.de/assets/files/Verfahrensordnung/soep-Verfahrensordnung.pdf> (letzter Abruf: 18.01.2016)). Hier finden sich auch viele ausländische Verkehrsunternehmen.

Stellen im VSBG ausdrücklich betont wird (§§ 16 Abs. 1 Nr. 3, 19 Abs. 3 S. 1 VSBG).

3. Kritik an der geplanten Umsetzung in Deutschland

So dargestellt hat die Verbraucherschlichtung viele Vorzüge. Verbraucher erhalten Zugang zu einer kostenlosen, aber hochwertigen Möglichkeit ihren Streit einer rechtlichen Würdigung zu unterziehen. Es ist wahrscheinlich, dass durch das VSBG tatsächlich mehr Verbraucherkonflikte einem Streitbeilegungsverfahren zugeführt werden können. Die Durchsetzung von Verbraucherrechten dürfte sich also quantitativ verbessern. Daran, ob sich die Durchsetzung von Verbraucherrechten auch qualitativ verbessert, bestehen eine Reihe von Bedenken.

Stadler sieht in der Wahrung der Unparteilichkeit des Streitmittlers eine der größten Herausforderungen für die Verbraucherschlichtungsstellen.¹⁰⁵ Zum einen wegen der grundsätzlichen Möglichkeit, dass Verbraucherschlichtungsstellen von nur einem Wirtschafts- oder Unternehmerverband getragen werden könnten. In der Tat wäre eine solche Nähe, trotz der getroffenen Regelungen, nicht unbedenklich.¹⁰⁶ Zum anderen bestünde für Unternehmen die Gefahr, dass Schlichter das strukturelle Machtungleichgewicht zum Anlass nehmen, Verbraucher bevorzugt zu behandeln und verbraucherfreundliche Schlichtungsvorschläge zu unterbreiten. Auch eine solche Haltung würde die Unparteilichkeit gefährden.¹⁰⁷ Aufgabe jeder Schlichtungsstelle muss es daher sein, eine Kultur der Unparteilichkeit zu schaffen.

Eine qualitative Verbesserung der Verbraucherrechtsdurchsetzung lässt sich allerdings nicht nur an der Unparteilichkeit des Schlichters oder an der Einhaltung gewisser Verfahrensstandards messen. Rechtsschutz kann nur verbessert werden, wenn er nicht zulasten anderer Institutionen geht. Hier wurden insbesondere Befürchtungen laut, dass die Umsetzung der ADR-Richtlinie zu einem Bedeutungsverlust der Zivilgerichtsbarkeit führe, beziehungsweise, dass durch die

¹⁰⁵ *Stadler*, ZJP 128 (2015), 165, 186 f.

¹⁰⁶ Auf die Gefahr unternehmerfreundlicher Entscheidungen weisen auch *Eidenmüller* und *Engel* hin (ZIP 2013, 1704, 1708). Als Begründung für die Vermutung wird angeführt, dass nach dem Jahresbericht des Versicherungsombudsmanns von 2012 ca. drei Viertel der Verfahren komplett abgewiesen wurden.

¹⁰⁷ *Stadler*, ZJP 128 (2015), 165, 186 f.

„Pseudo-Justiz“ Verbraucherstreitigkeiten von den Gerichten ferngehalten würden.¹⁰⁸

Auch werden Nachteile für das materielle Verbraucherrecht befürchtet. Als „Verbraucherschutz zweiter Klasse“ würde der Aufbau einer „Schattenjustiz“ das materielle Verbraucherschutzrecht beiseiteschieben.¹⁰⁹ *Wagner* spricht in diesem Kontext von einem *law enforcement light*.¹¹⁰ Auch wenn die Rolle des Rechts durch den Regierungsentwurf eine Aufwertung erfahren hat, ist eine Durchsetzung zwingenden Verbraucherrechts nicht garantiert. Mangels Publikation von Schlichtungssprüchen und der damit einhergehenden verkürzten wissenschaftlichen Auseinandersetzung könnte auch die Rechtsentwicklung ins Stocken geraten. Gerade der sich stetig wandelnde Bereich des europäischen Privatrechts würde in der Entwicklung gehemmt.¹¹¹

Die Kritik an Verbraucherschlichtung knüpft zum Teil an die bereits geschilderte grundsätzliche, maßgeblich von *Fiss* initiierte, Debatte an. Parallelen sind erkennbar, wenn auf negative Folgen für die Gesellschaft hingewiesen wird. *Roth*, als einer der größten Kritiker, warnt beispielsweise vor massiven Bedeutungsverlusten der Zivilgerichtsbarkeit und für das materielle Verbraucherschutzrecht.¹¹² Folge der Zugangerleichterungen und der damit einhergehenden Breitenwirkung der Verbraucherschlichtung sei die Entleerung richterlicher Aufgaben.¹¹³ Im Grunde wird mit solcher Kritik auf Zwecke und Ziele von Gerichtsverfahren hingewiesen, insbesondere der Bewährung des objektiven Rechts und der Rechtsfortbildung, die klar einen gesellschaftlichen Bezug aufweisen, aber von der Verbraucherschlichtung nicht oder nur unbefriedigend erfüllt werden können. Aber auch *Roths* Kritik ist nicht von einer allgemeinen ablehnenden Haltung gegenüber außergerichtlicher Streitbeilegung getrieben,¹¹⁴ sondern bezieht sich auf die Verbraucherschlichtung wie sie sich nach der ADR-Richtlinie und der

¹⁰⁸ *Meller-Hannich/Höland/Krausbeck*, ZEuP 2014, 8, 16. Zusammenfassend *Engel*, NJW 2015, 1633 1634 f.

¹⁰⁹ *Roth*, DRiZ 2015, 24 ff.

¹¹⁰ In: 51 CMLR (2014), 165, 173, 177; sowie in: ZKM 2013, 104, 105.

¹¹¹ Hinzuweisen ist auf die wegweisenden Urteile des EuGH zum Kaufrecht, beispielsweise auf die „Quelle“-Entscheidung (Urt. v. 17.04.2008, Az.: C-404/06 = NJW 2008, 1433 – keine Nutzungsentschädigung beim Austausch fehlerhafter Produkte) oder die „Weber/Putz“-Entscheidung (Urt. v. 16.06.2011, Az.: C-65/09, C-87/09 = NJW 2011, 2269 – über die Pflicht der Verkäufers zu Aus- und Einbau bei Nacherfüllung).

¹¹² In: JZ 2013, 637, 641.

¹¹³ Ebenda.

¹¹⁴ DRiZ 2015, 24, 27.

ODR-Verordnung darstellt. Bei der Kritik handelt es sich vielfach um Befürchtungen, deren Eintritt oder Nichteintritt ungewiss ist.

Wie wahrscheinlich ein Bedeutungsverlust der Zivilgerichtsbarkeit ist, lässt sich gegenwärtig nur anhand einer Analyse des Verhältnisses zwischen der Verbraucherschlichtung, wie sie sich nach dem VSBG darstellt, und der Zivilgerichtsbarkeit abschätzen.

IV. Das Verhältnis zwischen Verbraucherschlichtung und Zivilgerichtsbarkeit

Für die Analyse des Verhältnisses zwischen Verbraucherschlichtung und Zivilgerichtsbarkeit bestehen grundsätzlich mehrere Ansatzpunkte. Mangels belastbarer Daten, scheidet ein empirisches Vorgehen schon im Vorfeld aus. Auch ein Vergleich bestimmter Merkmale, wie beispielsweise die Rolle des Dritten, des Rechts oder der Freiwilligkeit verspricht keine besonderen Erkenntnisse. Es würde nur das Verhältnis zu eben diesen Merkmalen aufdecken und gegenüberstellen. Das Verhältnis der beiden Institutionen zueinander könnte so höchstens mittelbar betrachtet werden. Die Analyse wird außerdem dadurch erschwert, dass das VSBG noch nicht Rechtswirklichkeit ist. Ansatzpunkt ist daher zunächst die Funktion, die der Gesetzgeber der Verbraucherschlichtung zuschreibt. In diesem Kontext ist häufig die Rede von einer Ergänzung des gerichtlichen Rechtsschutzes oder von einem komplementären System.¹¹⁵ Auch die Idee der Alternativität findet sich mehrfach in der Literatur. Als zweites sind die Zwecke und Ziele, die von den beiden Verfahren verfolgt werden, zu betrachten. Des Weiteren lässt sich das Verhältnis von Verbraucherschlichtung und Zivilgerichtsbarkeit anhand ihrer Schnittstellen beurteilen. Das VSBG enthält eine Reihe von Regelungen, die diese sichtbar machen.

1. Die Idee der Alternativität zum staatlichen Rechtsprechungsmonopol und der schwierige Stand von ADR in Deutschland

Verbraucherschlichtung soll – wie bereits erwähnt – Verbrauchern eine „zusätzliche Möglichkeit zur Rechtsdurchsetzung“ bieten und den gerichtlichen Rechtsschutz, der ausdrücklich nicht beschränkt wird, ergänzen.¹¹⁶ Aus Verbraucherperspektive stellt sich die erfolgreiche Schlichtung als echte Alternative zum Zivil-

¹¹⁵ BT-Drs. 18/5089, S. 38; *Hirsch*, VuR 2014, 205 f.; *Berlin*, Alternative Streitbeilegung in Verbraucherkonflikten, S. 60 ff.

¹¹⁶ BT-Drs. 18/5089, S. 38.

prozess dar.¹¹⁷ Bisher hatten außergerichtliche Verfahren in Deutschland aber einen eher schwierigeren Stand.

Ein Grund hierfür könnte darin zu sehen sein, dass vielfach von der Vorstellung ausgegangen wird, dass beide Institutionen in einem Alternativverhältnis zueinander stünden.¹¹⁸ Das mag historisch betrachtet stimmen: Die Rechtsschutzgewährleistung als Resultat des Übergangs vom *Status naturalis* zum *Status civilis* bedeutete nicht nur Rechtssicherheit in Form eines staatlich garantierten, umfassenden Rechtsschutzes, mithin das Recht auf Zugang zu den Gerichten, auf effektive Verfahren und auf eine verbindliche richterliche Entscheidung in angemessener Zeit.¹¹⁹ Sie bedeutete auch eine gewisse Fremdbestimmtheit,¹²⁰ der man sich durch alternative oder außergerichtliche Verfahren entziehen wollte. Es mag daher kein Zufall sein, dass gerade in einem eher individualistisch geprägten Land wie den USA, die ADR-Entwicklung ihren Ursprung nahm. *Alternative Dispute Resolution* entstand dort als Reaktion auf verschiedene, als nachteilig empfundene Geschehnisse und diente jeher der Befriedigung von Bedürfnissen, die staatlich eingerichtete Verfahren unerfüllt ließen.¹²¹

Wird nun angestrebt, dem gerichtlichen Rechtsschutzsystem ein außergerichtliches hinzuzufügen, ist dies nichts weiter als eine Fortsetzung dieser gedanklichen Richtung, die in Deutschland aber bisher wenig Ertrag brachte. Zwar existieren keine belastbaren Daten über die tatsächliche Verbreitung von ADR, es ist aber anzunehmen, dass Gerichtsverfahren die am häufigsten genutzten Verfahren sind, wenn es darum geht, Konflikte zu lösen.¹²² Als Begründung wird teilweise auf die deutsche Rechtskultur verwiesen.¹²³ Traditionell werden Konflikte in Gerichtssälen ausgetragen. Unzufriedenheit herrscht keine. Die deutsche Justiz

¹¹⁷ Aus Unternehmerperspektive besteht ein Alternativverhältnis nur, wenn die Verbraucherschlichtungsstellen von der Möglichkeit ihren Zuständigkeitsbereich nach § 4 Abs. 3 VSBG zu erweitern, Gebrauch macht.

¹¹⁸ Siehe exemplarisch Erwägungsgrund 10 der ADR-Richtlinie, der von „verbraucherrechtlichen AS-Systeme[n]“ spricht, ferner Erwägungsgrund 8; *Hirsch*, NJW, 2013, 2088, 2089.

¹¹⁹ BVerfGE 85, 337 (345); 93, 99 (107); 107, 395 (401 ff.); 108, 341 (347); siehe ferner zum Justizgewährungsanspruch *Voßkuhle/Kaiser*, JuS 2014, 312. Dieser gilt auch für geringfügige Forderungen (*Kirchner*, Rpfleger 2004, 395), die bei Verbraucherstreitigkeiten den Regelfall bilden dürften.

¹²⁰ *Kreissl*, SchiedsVZ 2012, 230, 232. Der Streitgegenstand wird den Beteiligten entzogen und in einem rechtlich geregelten Verfahren vor einem ordentlichen Gericht durch den gesetzlichen Richter entschieden.

¹²¹ Einen kurzen Überblick zur amerikanischen ADR-Entwicklung liefern *McManus/Silverstein*, Cadmus, Vol. 1, Issue 3 (Oktober 2011), S. 100 ff.

¹²² *Hess/Pelzer*, in: Steffek/Unberath, *Regulating Dispute Resolution*, S. 210.

¹²³ *Benöhr/Hodges/Creutzfeld-Banda*, in: Benöhr/Hodges/Creutzfeld-Banda, *Consumer ADR in Europe*, S. 76; *Hess/Pelzer*, in: Steffek/Unberath, *Regulating Dispute Resolution*, S. 210.

gilt allgemein als effizient, fair und unabhängig, die Richterschaft genießt einen guten Ruf und ein hohes gesellschaftliches Ansehen.¹²⁴ Das EU-Justizbarometer 2015¹²⁵ stützt diese Aussagen. Im Vergleich zu anderen europäischen Jurisdiktionen schneidet Deutschland überwiegend gut ab. In Zivil- und Handelssachen beträgt die durchschnittliche Verfahrensdauer (in erster Instanz) unter 200 Tagen.¹²⁶ Damit liegt Deutschland im vorderen Mittelfeld. Im Vergleich dazu soll das Schlichtungsverfahren gemäß § 20 Abs. 2 VSBG innerhalb von 90 Tagen nach Eingang aller entscheidungserheblichen Grundlagen erledigt sein.

Prozessführung ist in Deutschland zudem relativ günstig und die Verfahrenskosten vorhersehbar.¹²⁷ Wer sich gerichtlichen Rechtsschutz trotzdem nicht leisten kann, dem steht Prozesskostenhilfe zu. Aber auch Rechtsschutzversicherungen sind weit verbreitet. Welche Rolle diese bei der Verbraucherschlichtung einnehmen werden, scheint noch unklar. *Eidenmüller* und *Engel* weisen zutreffend darauf hin, dass ein Schlichtungszwang auch in Versicherungsbedingungen festgelegt werden könnte.¹²⁸

Ein weiterer Grund für die dominierende Rolle der staatlichen Justiz wird in der Eigenschaft der Anwaltschaft als *gatekeeper* für Konflikte gesehen.¹²⁹ Geschützt durch das Rechtsberatungsgesetz war die anwaltliche Tätigkeit lange Zeit quasi-monopolisiert und erst durch das Rechtsdienstleistungsgesetz für den Bereich der außergerichtlichen Rechtsdienstleistung liberalisiert worden, wovon insbesondere Verbraucherverbände mit ihrer beratenden Tätigkeit profitierten. Dennoch dürften Anwälte auch weiterhin die ersten Ansprechpartner sein, wenn

¹²⁴ So *Hess/Pelzer*, in: Steffek/Unberath, *Regulating Dispute Resolution*, S. 212.

¹²⁵ Im EU-Justizbarometer wird seit 2013 jährlich Qualität, Unabhängigkeit und Effizienz der Justizsysteme in Europa verglichen. Die aktuelle Ausgabe des Justizbarometers ist abrufbar unter: http://ec.europa.eu/justice/effective-justice/files/justice_scoreboard_2015_en.pdf (letzter Abruf: 18.01.2016).

¹²⁶ EU-Justizbarometer 2015, Figure 5, S. 9. Siehe ferner die Broschüre „Justiz auf einen Blick“ (Ausgabe 2015) vom Statistischen Bundesamt, in der eine Verfahrensdauer für die Jahre 2009 und 2012 zwischen fünf und sechs Monaten angegeben wird, S. 34, abrufbar unter: https://www.destatis.de/DE/Publikationen/Thematisch/Rechtspflege/Querschnitt/BroschuereJustizBlick0100001159004.pdf?__blob=publicationFile (letzter Abruf: 18.01.2016).

¹²⁷ *Benöhr/Hodges/Creutzfeld-Banda*, in: *Benöhr/Hodges/Creutzfeld-Banda, Consumer ADR in Europe*, S. 74.

¹²⁸ *Eidenmüller/Engel, ZJP* 128 (2015), 149, 156. Daran wird auch der neue § 309 Nr. 14 BGB wohl nichts ändern, da die Unwirksamkeit einer Klageverzichtsklausel nur bei Ansprüchen gegenüber dem Verwender greift.

¹²⁹ *Benöhr/Hodges/Creutzfeld-Banda*, in: *Benöhr/Hodges/Creutzfeld-Banda, Consumer ADR in Europe*, S. 73, 76.

Streit entsteht. Sie haben im Allgemeinen einen großen Einfluss auf die Art und Weise der Konfliktlösung. Sie wählen im Ernstfall den Weg vor Gericht.¹³⁰

Hinzu kommt, dass die Verbraucherpolitik, vielleicht getrieben von einem sehr liberalen Marktverständnis, zu lange untätig war. Die Etablierung und Institutionalisierung von Formen außergerichtlicher Konfliktlösung wurde in Deutschland jedenfalls nur schrittweise vorangetrieben.

Als Marksteine in der Entwicklung der außergerichtlichen Streitbeilegung sind hier die Einführung der obligatorischen Streitschlichtung in § 15a EGZPO im Jahr 2000 und die Einführung der obligatorischen Güteverhandlung gemäß § 278 Abs. 2 ZPO im Jahr 2002 in Erinnerung zu rufen.¹³¹ Zudem kann der Verabschiedung des Mediationsgesetzes im Juli 2012 ebenfalls große Bedeutung zugeschrieben werden, gleichwohl deren Folgen noch nicht in Gänze absehbar sind. Schließlich wird auch das VSBG die Streitlandschaft tiefgreifend verändern.

Aber auch hier verklärt ein zu starres Verständnis der Verbraucherschlichtung als eine Ergänzung oder Alternative zum gerichtlichen Rechtsschutz den Blick, weil sie den Maßstab „Zivilgerichtsbarkeit“ suggeriert. In vielerlei Hinsicht ersetzt gute Verbraucherschlichtung faktisch aber nicht die staatliche Justiz, sondern ist ein *aliud*. Sie ermöglicht die Behandlung von Verbraucherkonflikten, die ansonsten wegen rationaler Apathie und sonstiger Hemmungen gegenüber Zivilverfahren (nochmals zusammengefasst: Keine Vertrautheit mit prozessualen Regelungen, hoher Aufwand, wenn Klageschriften selbst angefertigt werden müssen, Angst vor hohen Kosten) nicht behandelt worden wären. Vorzugswürdig ist es daher von **einem** Rechtsschutzsystem auszugehen, in dem die verschiedenen Verfahren unterschiedliche Zwecke und Ziele verfolgen.

2. Beurteilung anhand der Zwecke und Ziele

Der Vergleich der Zwecke und Ziele der Zivilgerichtsbarkeit mit denen der Verbraucherschlichtung wird zeigen, dass sie sich im Bereich des Individualrechtsschutzes überschneiden, während sich dort, wo kollektive Belange eine Rolle spielen, Unterschiede ergeben.

¹³⁰ Allerdings deutet sich ein Umdenken an. So stand der 66. Deutsche Anwaltstag 2015 in Hamburg unter dem Motto „Streitkultur im Wandel – weniger Recht?“.

¹³¹ ZPO-ReformG vom 27.07.2001 (BGBl. I S. 1887, 1891).

a) Zwecke und Ziele des Zivilprozesses

Feststellung und Verwirklichung subjektiver Rechte bilden anerkanntermaßen den primären Zweck des Zivilprozesses.¹³² Können Bürger im Falle eines Konflikts keinen gütlichen Ausgleich erzielen, müssen Rechte oder Rechtsverhältnisse durch gerichtliche Verfahren festgestellt oder gestaltet und gegebenenfalls im Vollstreckungsverfahren zwangsweise verwirklicht werden. Im System der staatlich organisierten Rechtsverfolgung und Rechtsdurchsetzung spielen die Gerichte für die Beilegung bürgerlicher Rechtsstreitigkeiten die maßgebliche Rolle.

Der Zivilprozess als Institution ist gleichzeitig ein zentraler Aspekt der Rechtsstaatlichkeit, der die eigenmächtig-gewaltsame Durchsetzung von Ansprüchen zwischen Privaten grundsätzlich verwehrt (Selbsthilfverbot).¹³³ Wenn das Gewaltmonopol beim Staat liegt, muss dieser Rechtsschutz gewähren, d. h. Institutionen schaffen, über die Bürger tatsächlich ihre Rechte durchsetzen können.¹³⁴

Die individuelle Inanspruchnahme der Justiz und die damit einhergehende Anwendung und Konkretisierung des materiellen Rechts bewirkt zugleich eine Bewährung des objektiven Rechts. Die Wahrung der objektiven Rechtsordnung stellt jedoch nach Ansicht vieler keinen selbständigen Prozesszweck dar, sondern ist Folge eines durch Urteil endenden Verfahrens.¹³⁵

Gleichermaßen dient der Zivilprozess als Institution zudem der Rechtsfortbildung und der Rechtssicherheit im Sinne einer Sicherung der Rechtseinheit. Mangels Bindung an Präjudizien sind Richterinnen und Richter grundsätzlich frei, von einer bisherigen Spruchpraxis abzuweichen und das Recht weiterzuentwickeln, sofern faktisch keine obergerichtlichen Entscheidungen entgegenstehen.¹³⁶ Zur Gewährleistung der Rechtssicherheit und zum Schutz des Vertrauens auf den

¹³² *Gaul*, Zur Frage nach dem Zweck des Zivilprozesses, AcP 168 (1968), 27, 47 ff.; *Rosenberg/Schwab/Gottwald*, ZPO, § 1, Rn. 5, *Brehm*, in: *Stein/Jonas*, ZPO, vor § 1, Rn. 5, 9 ff.; *Musielak*, in: *Musielak/Voit*, ZPO, Einl., Rn. 5. Ferner in der Rechtsprechung: BGHZ 10, 333 (336); 161, 138 (143).

¹³³ So BVerfGE 54, 277 (292).

¹³⁴ Die Rechtsdurchsetzung ist gemäß Art. 92 GG den Gerichten und den staatlichen Vollstreckungsorganen überantwortet. Die Zusammenhänge zwischen Justizgewährungsanspruch – staatliches Gewaltmonopol – Selbsthilfverbot erläutert *Prütting*, in: *Wieczorek/Schütze*, Einl, Rn. 28.

¹³⁵ Zum Streit, ob die Bewährung der objektiven Rechtsordnung oder der subjektive Rechtsschutz als Zweck des Zivilprozesses anzusehen ist, siehe grundlegend *Gaul*, AcP 168 (1968), 27 (46 ff.), der zutreffend den Streit im Sinne eines „Sowohl-als-auch“ entscheidet. Dieses Ergebnis dürfte heute als überwiegend anerkannt gelten, vgl. *Brehm*, in: *Stein/Jonas*, ZPO, vor § 1, Rn. 12 m. w. N.

¹³⁶ Präjudizien kommen nach h. M. im deutschen Zivilprozessrecht lediglich faktische Wirkungen zu, siehe umfassend *Rösler*, ZJP 126 (2013), 295, 330 ff.

Fortbestand einer gefestigten Rechtsprechung kann eine Abweichung nur erfolgen, wenn deutlich überwiegende Gründe dafür sprechen.¹³⁷

Die bisher beschriebenen Zwecke und Ziele offenbaren das Spannungsverhältnis zwischen individuellen und kollektiven (politischen, kulturellen, ideologischen) Interessen, die an der Zweckrichtung des Zivilprozesses zerren.¹³⁸ Verpflichtet sich eine Zivilprozessordnung, wie die der DDR, dem Schutz der „sozialistischen Staats- und Gesellschaftsordnung“ wird man gesellschaftlichen Zwecken (Bewahrung des objektiven Rechts, Rechtsfortbildung, Rechtssicherheit) einen höheren Stellenwert einräumen als der Durchsetzung subjektiver Rechte. Umgekehrt handelt es sich bei diesen Zwecken bei einem liberalen Grundverständnis lediglich um Reflexe der Durchsetzung subjektiver Rechte.

Was alles als Zweck des Zivilprozesses anzusehen ist und vor allem wie sich die Prozesszwecke zueinander verhalten, ist demnach nicht objektiv bestimmbar, sondern Ergebnis eigener Wertvorstellungen und daher natürlich umstritten.¹³⁹

Zunehmend treten – nicht zuletzt aufgrund europäischer Einflüsse – weitere Prozesszwecke in den Vordergrund. Die Zunahme der Formen kollektiven Rechtsschutzes ist zweifellos dem Schutz von Allgemeininteressen geschuldet. Dieser tritt problemlos neben die anderen Zwecke. So wurden beispielsweise Verbandsklagebefugnisse (§ 13 UWG, § 1 UKlaG) um des Verbraucherschutzes und des Schutzes des Wettbewerbs Willen geschaffen.¹⁴⁰ Greifbar wird der Bedarf an kollektivem Rechtsschutz in der Fallkonstellation 4, die das Recht der Allgemeinen Geschäftsbedingungen problematisiert.¹⁴¹ Weiterhin scheinen die Auswirkungen der Einführung der relativ neuen Formen der konsensualen Streitbeilegung in die Zivilprozessordnung, wie etwa im Rahmen der obligatorischen

¹³⁷ BGHZ 85, 64 (66); 87, 150 (155 f.); 88, 11 (14); 106, 34 (37). Ferner *Brehm*, in: Stein/Jonas, ZPO, vor § 1, Rn. 18 ff. und *Rauscher*, in: MünchKomm, ZPO, Einl., Rn. 10, die zu Recht auf die Zulassungsrevision (§ 543 Abs. 2 ZPO) und die mögliche Vorlage einer Frage von grundsätzlicher Bedeutung zum Großen Senat (§ 132 Abs. 4 GVG) hinweisen.

¹³⁸ Siehe zum Einfluss gesellschaftlicher Wertvorstellungen auf den Zivilprozess, *Roth*, *Recht und Gesellschaft in Deutschland und Japan*, S. 149, 154 ff.

¹³⁹ *Friedrich Stein* drückt es wie folgt aus: „Der Prozess ist für mich das technische Recht in seiner allerhöchsten Ausprägung, von wechselnden Zweckmäßigkeiten beherrscht, der Ewigkeitswerte bar“ (zitiert nach *Prütting*, in: *Wieczorek/Schütze*, Einl., Rn. 27).

¹⁴⁰ Die Unterlassungsklagen-Richtlinie 2009/22/EG stellt in Erwägungsgrund 3 klar, dass unter Kollektivinteressen der Verbraucher die Interessen zu verstehen sind, „bei denen es sich nicht um eine Kumulierung von Interessen durch einen Verstoß geschädigter Personen handelt“.

¹⁴¹ Hier strengte der Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) eine Unterlassungsklage gegen den Betreiber der Internetplattform an (LG Köln, siehe oben Fn. 29).

Güterverhandlung nach § 278 Abs. 2 ZPO, des Güterichtermodells nach § 278 Abs. 5 ZPO oder der obligatorischen Streitschlichtung nach § 15a EGZPO noch nicht in Gänze absehbar. Obwohl der Gesetzgeber eine gütliche Einigung der Parteien klar präferiert und sie fördert, tut sich die Wissenschaft schwer, in der Befriedung einen eigenständigen Prozesszweck zu sehen.¹⁴² Über die Gründe der Zurückhaltung kann nur spekuliert werden. Dient der Zivilprozess auch der Bewahrung der Rechtsordnung, scheinen gütliche Verfahren, die sich gerade nicht am Maßstab des Rechts orientieren, dem Konzept des Zivilprozesses zu widersprechen.¹⁴³ Diesen scheinbaren Gegensatz hebt auch *Hirsch* hervor, wenn er den Zivilprozess in Anlehnung an *Jhering* als „Kampf ums Recht“ und die der Schlichtung und Befriedung dienende außergerichtliche Streitbeilegung gegenüberstellt.¹⁴⁴ Die Befriedungsfunktion ist allerdings auch ein bedeutender Zweck des Zivilprozesses.¹⁴⁵ Wie *Prütting* zu Recht anmerkt, soll der Richter „*niemals nur auf die strikte Entscheidung nach Recht und Gesetz bedacht sein, sondern er ist in besonderem Maße der gütlichen Beilegung von Streitigkeiten und damit der Wahrung des Prozesszweckes „Rechtsfrieden“ verpflichtet*“.¹⁴⁶

Zusammenfassend lassen sich danach folgende Zwecke und Ziele des Zivilprozesses ausfindig machen:

- Die Feststellung und Verwirklichung subjektiver Rechte,
- die Bewahrung des objektiven Rechts,
- die Rechtsfortbildung und die Rechtssicherheit,
- der Schutz von Allgemeininteressen und schließlich
- die Befriedung.

Eine Rangfolge besteht nicht, ebenso sind Zielkonflikte vorprogrammiert, deren Lösung rechtspolitische Aufgabe ist.

¹⁴² Rosenberg/Schwab/*Gottwald*, ZPO, § 1, Rn. 10. Auch *Brehm* erwähnt die Befriedung in seiner Kommentierung zu den Zwecken des Zivilprozesses nicht (in: Stein/Jonas, Einl. Rn. 5 ff.)

¹⁴³ Siehe überblickartig zu Prozesszwecken als Einwand gegen die gerichtliche Mediation *Hess*, ZJP 124 (2011), 137, 153 f.

¹⁴⁴ NJW 2013, 2088, 2094.

¹⁴⁵ So schon früh *Wolf*, ZJP 89 (1976), 260, 268 f. Als Begründung verweist er auf den Prozessvergleich, der als Verfahrensinstitut Bestandteil des Gerichtsverfahrens ist. Ferner wohnt auch dem Recht auf Beteiligtennäherung eine gewisse Befriedungsfunktion inne. A. A. Rosenberg/Schwab/*Gottwald*, ZPO, § 1, Rn. 10.

¹⁴⁶ *Prütting*, in: MünchKomm, ZPO, § 278, Rn. 1.

b) Zwecke und Ziele der Verbraucherschlichtung und Gegenüberstellung

Zweck der ADR-Richtlinie und damit auch der Verbraucherschlichtung in Deutschland¹⁴⁷ ist nach Art. 1 der ADR-Richtlinie die Gewährleistung des Zugangs zu Stellen, die unabhängige, unparteiische, transparente, effektive, schnelle und faire ADR-Verfahren anbieten. Streitigkeiten über vertragliche Verpflichtungen aus Verbraucherverträgen¹⁴⁸ sollen unkompliziert und effizient außergerichtlich beigelegt werden können. Durch eine in Europa vergleichbare Bearbeitung von Verbraucherkonflikten soll ein hohes Verbraucherschutzniveau erreicht und damit ein Beitrag zum reibungslosen Funktionieren des Binnenmarkts geleistet werden.¹⁴⁹ Summa summarum bezweckt die Kommission die Auslösung einer Kettenreaktion. An erster Stelle steht die Implementierung von nationalen außergerichtlichen Rechtsschutzsystemen, die in Bezug auf Flächendeckung, Qualität und Bekanntheit vergleichbar sind. Die Gewissheit über die Existenz hochwertiger Verfahren zur Durchsetzung von Verbraucherrechten soll anschließend den in den Binnenmarkt vertrauenden Verbraucher animieren, grenzüberschreitend zu konsumieren und Unternehmen ermuntern, Waren und Dienstleistungen grenzüberschreitend anzubieten.¹⁵⁰ Am Ende soll ein besser funktionierender Binnenmarkt stehen und damit die Aussicht auf Wachstum und Wohlstand.

Primärer Zweck der ADR-Richtlinie ist damit die Lösung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten. Wie die Mitgliedstaaten diese Konflikte lösen, steht in ihrem Ermessen. Aus dem Umkehrschluss zu Art. 9 Abs. 2 lit. b. iii. ADR-Richtlinie ergibt sich, dass bei den vorgesehenen Verfahren keine Rechtsvorschriften angewandt werden müssen.¹⁵¹ Nur dann, wenn das Verfahren mit einer für den Ver-

¹⁴⁷ Nach Art. 288 Abs. 3 AEUV sind Richtlinien für jeden Mitgliedstaat, an den sie gerichtet sind, hinsichtlich des zu erreichenden Ziels verbindlich. Nur die Wahl der Form und der Mittel wird den innerstaatlichen Stellen überlassen.

¹⁴⁸ Art. 2 der ADR-Richtlinie ist enger und bezieht den Anwendungsbereich nur auf Streitigkeiten über vertragliche Verpflichtungen aus Kaufverträgen oder Dienstleistungsverträgen zwischen einem in der Union niedergelassenen Unternehmer und einem in der Union wohnhaften Verbraucher. Deutschland machte von der Möglichkeit Gebrauch, den Anwendungsbereich zu erweitern.

¹⁴⁹ Art. 1 der ADR-Richtlinie sowie Erwägungsgrund 3 und 4 (oben Fn. 4). Kritisch zum Zweck einen Beitrag zur Vollendung des Binnenmarktes zu leisten, *Meller-Hannich/Höland/Krausbeck*, ZEuP 2014, 8, 32 f.

¹⁵⁰ Erwägungsgrund 6 der ADR-Richtlinie.

¹⁵¹ Art. 9 ADR-Richtlinie enthält Regelungen zur „Fairness“ des Verfahrens. Art. 9 Abs. 2 lit. b. iii. verpflichtet dazu, die Parteien darüber zu informieren, „dass die vorgeschlagene Lösung anders sein kann, als das Ergebnis eines Gerichtsverfahrens, in dem Rechtsvorschriften angewandt werden“. Aus dem letzten Absatz ergibt sich meines Erachtens, dass bei der Schlichtung gerade nicht die Anwendung von Rechtsvorschriften vorgeschrieben wird, sondern sich der Vergleichsvorschlag auch am Maßstab der Billigkeit orientieren kann.

braucher verbindlichen Lösung endet, gilt nach Art. 11 der ADR-Richtlinie der Grundsatz der Rechtmäßigkeit.

Die Umsetzung der Richtlinie durch das VSBG geht in der jetzigen Fassung weit darüber hinaus. Die hohe Bedeutung des Rechts¹⁵² führt im Ergebnis dazu, dass eine Konfliktlösung im Sinne einer Rechtsdurchsetzung angestrebt wird. Die Verbraucherschlichtung ist geprägt von einem Denken in Ansprüchen.¹⁵³ Der Streitmittler hat den zugrunde gelegten Sachverhalt rechtlich zu bewerten (§ 19 Abs. 1 S. 3 VSBG). In der Gesetzesbegründung selbst heißt es, dass den Verbrauchern durch niedrigschwellige Verfahren „eine wichtige zusätzliche Möglichkeit zur Rechtsdurchsetzung“ eröffnet werden soll.¹⁵⁴

Aus der Möglichkeit der vorgeschlagenen Lösung zuzustimmen oder sie abzulehnen, lässt sich auch eine Befriedungsfunktion ableiten. Der Annahme eines Schlichtungsvorschlags folgt in der Regel auch die freiwillige Leistung. Ebenso berichten Schlichtungsstellen von einer großen Akzeptanz und Zufriedenheit seitens der Beteiligten.¹⁵⁵

Aus dem bisher Gesagten kann das Zwischenfazit gezogen werden, dass durch die Umsetzung der ADR-Richtlinie durch das VSBG ein stark am Recht ausgerichtetes, außergerichtliches Verfahren eingeführt wird, die Verwirklichung subjektiver Rechte also sowohl von der Zivilgerichtsbarkeit als auch von der Verbraucherschlichtung als primärer Zweck anerkannt werden muss. Da beide Institutionen auch der Befriedung dienen, kann konstatiert werden, dass sie sich im Bereich des Individualrechtsschutzes überschneiden.

Ob daneben auch die Bewahrung des objektiven Rechts gewährleistet werden soll, ist unklar. Nach § 19 Abs. 1 S. 2 VSBG soll der Schlichtungsvorschlag „am geltenden Recht ausgerichtet sein und insbesondere die zwingenden Verbraucherschutzgesetze beachten“. Maßstab, vielleicht sogar Grundlage, des Schlichtungsvorschlags soll danach das Recht sein. Anders als der Richter, der dem Gesetz unterworfen ist (§ 1 GVG, Art. 97 Abs. 1 GG), scheint die Verpflichtung des Schlichters zur Anwendung des objektiven Rechts, je nachdem, wie das „Ausgerichtet-Sein“ am geltenden Recht interpretiert wird, laxer. Eine Bewahrung des

¹⁵² Siehe dazu bereits oben S. 28.

¹⁵³ § 14 Abs. 1 Nr. 2 und § 30 Abs. 1 Nr. 5: „der streitige Anspruch“, § 14 Abs. 1 Nr. 3: „den vom Antragsteller geltend gemachten Anspruch“, § 14 Abs. 2 Nr. 1a: „der Anspruch bei Antragstellung“, § 30 Abs. 1 Nr. 6 und § 31 Abs. 1 Nr. 4: „den geltend gemachten Anspruch“, jeweils VSBG.

¹⁵⁴ BT-Drs. 18/5089, S. 38.

¹⁵⁵ So bspw. söp_Jahresbericht 2014, a.a.O. (Fn. 24), S. 14 ff.

objektiven Rechts ist damit nicht 100 % intendiert und damit auch nicht die Kehrseite einer erfolgreichen Schlichtung. Ungeachtet der Frage, ob sich Recht überhaupt in einem vertraulichen Verfahren objektiv bewähren kann, ist also festzustellen, dass zwar das Recht angewendet werden soll, die Rechtsanwendung aber dem Konsens (in Form eines konsensfähigen Vorschlags und damit der Konfliktlösung) untergeordnet ist, also keine oberste Priorität besitzt.

Auch wird Rechtsfortbildung durch Verbraucherschlichtung nur bedingt ermöglicht. Die Verfahren sind grundsätzlich vertraulich und der Streitmittler zur Verschwiegenheit verpflichtet.¹⁵⁶ Nur in seltenen Fällen werden daher Vorschläge veröffentlicht werden.¹⁵⁷ Durch die jährlichen Berichtspflichten, die der Öffentlichkeit zuzuführen sind, scheint eine Weiterentwicklung des Rechts aber nicht ausgeschlossen.¹⁵⁸ Im Gegenteil sollen insbesondere die Evaluationsberichte (§ 34 Abs. 2 VSBG) auch als Grundlage rechtspolitischer Entscheidungen dienen.¹⁵⁹ Durch die Abhängigkeit von der Publikationsfreudigkeit der jeweiligen Stelle und die an den Tag gelegte Sorgfalt bei der Erstellung der Berichte, wird die Rechtsfortbildung zu weiten Teilen in die Hände der Verbraucherschlichtungsstellen gelegt. Allerdings können die Verfahrensordnungen nach § 14 Abs. 2 Nr. 5b VSBG den Schlichtungsantrag ablehnen, wenn eine für die Beurteilung wesentliche Rechtsfrage ungeklärt ist. Der Weg zu den Gerichten wäre dann theoretisch frei.

Auch werden verschiedene Allgemeininteressen verfolgt. Wie eingangs erwähnt, verfolgt die Verbraucherschlichtung genuine Zwecke, wie eine Stärkung des Binnenmarktes. Durch die qualitativ hochwertigen Verfahren soll das Vertrauen der Verbraucher in den Markt gestärkt werden. Auch der Verbraucherschutz spielt als Allgemeininteresse eine Rolle. Anders als bei Einführung der obligatorischen Streitschlichtung ist eine Entlastung der Ziviljustiz durch Verbraucherschlichtung anscheinend nicht intendiert, jedenfalls findet sich dieser Gedanke nicht in den Gesetzesmaterialien.¹⁶⁰

Insgesamt zeigt sich, dass sich die Zwecke und Ziele der Zivilgerichtsbarkeit und der Verbraucherschlichtung im Bereich des Individualrechtsschutzes wesent-

¹⁵⁶ § 22 VSBG. Näheres dazu siehe S. 61 ff.

¹⁵⁷ Gefordert wird allerdings, Schlichtungsstellen zu verpflichten, Entscheidungen anonym zu veröffentlichen und eine Datenbank für diese Fälle einzurichten (BT-Drs-18/6904, S. 77).

¹⁵⁸ Siehe dazu unten S. 64 f.

¹⁵⁹ BT-Drs. 18/5089, S. 73.

¹⁶⁰ Siehe ferner unten S. 54 ff.

liche Überschneidungen aufweisen. Hinsichtlich der Wahrnehmung kollektiver Interessen überwiegen die Unterschiede. Inwiefern die Verbraucherschlichtung mit ihrer starken Ausrichtung am Recht auch eine Bewährung desselbigen beabsichtigt, ist unklar. Ebenfalls wurde deutlich, dass die Verbraucherschlichtung auch einen Beitrag zur Rechtsfortbildung leisten soll. Mangels Publikationen wird dies allerdings nur erschwert möglich sein. Schließlich werden durch Verbraucherschlichtung auch verschiedene Allgemeininteressen verfolgt.

3. Rechtliche Vorgaben zum Verhältnis

Über das Verhältnis von Verbraucherschlichtung und Zivilprozess bestehen zum Teil rechtliche Vorgaben. Aussagen lassen sich dazu treffen, inwiefern eine Schlichtung bereits gerichtlich entschiedener Streitigkeiten möglich ist (a), welche Rolle Verbraucherschlichtung im Rahmen des § 278a ZPO spielt, also ob das Gericht den Parteien eine Verbraucherschlichtung vorschlagen kann, und welche Folgen die Annahme des Vorschlags hätte (b). Ferner finden sich Aussagen dazu, wie sich Verbraucherschlichtung zur obligatorischen Streitschlichtung im Sinne von § 15a EGZPO verhält (c). Fraglich ist, inwiefern Verbraucher vertraglich dazu verpflichtet werden können, vor Beschreiten des Rechtsweges Verbraucherschlichtungsstellen anzurufen (d). Das Verhältnis einer gescheiterten Schlichtung zu einem eventuell nachfolgenden Zivilprozess ist in vielerlei Hinsicht problematisch, auch hierzu enthält das VSBG Regelungen (e).

a) Schlichtung bereits gerichtlich entschiedener Streitigkeiten

Wurde eine Rechtsstreitigkeit bereits im Zivilprozess entschieden, sollte der gestörte Rechtsfrieden wiederhergestellt sein, so dass eigentlich kein Bedarf an einer Schlichtung bestünde (Rechtsfriede durch Rechtskraft). Dass die Verfahrensbeendigung aber nicht automatisch auch zu einer Befriedung führt, wird indirekt über § 14 Abs. 2 Nr. 2 Var. 1 VSBG anerkannt. Danach können (nicht: müssen) Verfahrensordnungen eine bereits erfolgte Sachentscheidung¹⁶¹ eines Gerichts zu der Streitigkeit als Ablehnungsgrund vorsehen. Im Umkehrschluss

¹⁶¹ Voraussetzung ist das Vorliegen einer bereits getroffenen Sachentscheidung. Wurde lediglich über die Zulässigkeit geurteilt, soll das der Durchführung eines Schlichtungsverfahrens nicht entgegenstehen (BT-Drs. 18/5089, S. 60).

und als Folge der Ausgestaltung als „Kann-Vorschrift“, ist die Durchführung einer Schlichtung über bereits gerichtlich festgestellte Ansprüche möglich.

Zumindest dort, wo Unternehmer zur Teilnahme an Schlichtungsverfahren verpflichtet sind, stellt sich die Frage, ob Verbraucher dadurch eine zweite Chance erhalten. Da § 14 Abs. 2 VSBG die Durchführung des Verfahrens in das Ermessen der Schlichtungsstelle stellt, scheint die Frage nicht unberechtigt. Warum sollte ein vom Zivilprozess enttäuschter Verbraucher, dessen finanzielles Risiko bei der Verbraucherschlichtung ohnehin sehr gering ist, nicht noch einmal sein Glück mit der Schlichtung versuchen? Auf dem Spiel stehen maximal 30 Euro, falls die Antragstellung bei einer Gesamtbetrachtung als missbräuchlich erscheint (§ 23 Abs. 1 S. 1 VSBG) und der Antrag abgelehnt wird. Da für Unternehmen – anders als für Verbraucher – die Teilnahme an Schlichtung nicht grundsätzlich kostenlos ist, kann bei eskalierten Konflikten sogar ein Interesse des Verbrauchers daran bestehen den Unternehmer allein durch Verursachung der Fallpauschale zu schädigen.

Um diesen Anreiz erst gar nicht entstehen zu lassen, verwundert es nicht, dass nach gängiger Praxis die Verfahrensordnungen tatsächlich vorsehen, dass ein Schlichtungsantrag über eine Streitigkeit, die bereits gerichtlich entschieden wurde, abzulehnen ist.¹⁶² Eine solche Handhabung ist auch zweckmäßig, denn die Schlichtung bereits gerichtlich entschiedener Streitigkeiten verlängert das gesamte Procedere. Da die Gerichtsgebühren bereits entstanden sind, lassen sich auch keine Kostenvorteile generieren. Eine Schlichtung bereits gerichtlich entschiedener Streitigkeiten würde damit wesentlichen Zielen der Verbraucherschlichtung zuwiderlaufen.

Anscheinend wollten die Verfasser bei der Formulierung als „Kann-Vorschrift“ den Verbraucherschlichtungsstellen, die ihren Zuständigkeitsbereich entsprechend § 4 Abs. 3 VSBG erweitert haben,¹⁶³ eine größere Flexibilität bieten. Nur dort, wo eine Befriedung primärer Verfahrenszweck ist, wie es etwa bei

¹⁶² § 2 Abs. 3f Verfahrensordnung des Versicherungsombudsmanns (VomVO, Stand: 21.11.2013, abrufbar unter: <http://www.versicherungsombudsmann.de/Navigationsbaum/Verfahrensordnung.html> (letzter Abruf: 18.01.2016)); § 4 Abs. 3 S. 2 Nr. b Verfahrensordnung Schlichtungsstelle Energie e. V. (Stand: 1.01.2016), abrufbar unter: https://www.schlichtungsstelle-energie.de/files/sse/content/pdf/Verfahrensordnung_2016.pdf, (letzter Abruf: 18.01.2016); § 2 Abs. 3b sÖp-Verfahrensordnung (2014), a.a.O. (Fn. 104); § 4 Abs. 2b Satzung der Schlichtungsstelle der Rechtsanwaltschaft, a.a.O. (Fn. 104); § 3.4 Schlichtungsordnung des Online-Schlichters, a.a.O. (Fn. 104).

¹⁶³ Diese weite Öffnung des sachlichen und des persönlichen Zuständigkeitsbereich ist ausdrücklich in § 4 Abs. 3 VSBG vorgesehen. Ausgenommen von dieser Öffnungsklausel sind nach HS. 2 lediglich arbeitsvertragliche Streitigkeiten.

nachbarrechtlichen oder familiären Streitigkeiten der Fall sein kann, kann eine Schlichtung nach Urteil Sinn haben.

b) Schlichtung bereits anhängiger Streitigkeiten, § 278a ZPO

Ist ein Streit vor einem Gericht anhängig, schiene es bedenklich, Verbrauchern zu erlauben einen Nebenkriegsschauplatz vor einer Verbraucherschlichtungsstelle zu eröffnen. § 14 Abs. 2 Nr. 2 Var. 2 VSBG bestimmt insoweit, dass Verfahrensordnungen den Fall, dass eine Streitigkeit bereits bei einem Gericht anhängig ist, als Ablehnungsgrund vorsehen können.¹⁶⁴ Auch hier entspricht es der gängigen Praxis, dass die Schlichtungsstellen die Bearbeitung von Verfahren ausschließen, solange die Streitigkeit vor einem Gericht anhängig ist.

Im Prozess besteht durch den 2012 neu eingeführten § 278a Abs. 1 ZPO die Möglichkeit, dass sich die Parteien auf Vorschlag des Richters auf die Durchführung einer Mediation oder eines anderen Verfahrens zur außergerichtlichen Konfliktbeilegung verständigen.¹⁶⁵ Entscheiden sich die Parteien in diesem Fall für eine Verbraucherschlichtung, ordnet das Gericht nach § 278a Abs. 2 ZPO das Ruhen des Verfahrens an. Die Regelung ermöglicht also eine Verknüpfung zwischen Gerichtsverfahren und außergerichtlicher Konfliktbeilegung, wie der Verbraucherschlichtung. Ferner besteht nach § 14 Abs. 2 Nr. 2, 2. HS. VSBG bei einem ruhenden Verfahren kein Ablehnungsgrund mehr.

Umstritten ist, ob eine richterliche Vorschlagspflicht besteht oder es im Ermessen des Gerichts steht außergerichtliche Konfliktbeilegung vorzuschlagen (aa). Ferner ist fraglich, wann die Verlagerung des Streits vom Gericht zur Verbraucherschlichtungsstelle für die Parteien nützlich sein könnte (bb). Schließlich sind die Folgen des angeordneten Ruhens für den weiteren Verlauf der Konfliktbearbeitung von Relevanz (cc).

¹⁶⁴ Gleiches sollte auch gelten, wenn Unternehmen Ansprüche im Mahnverfahren durchsetzen. Hat der Verbraucher in diesen Konstellationen dem geltend gemachten Anspruch nichts entgegenzusetzen, dürfte das Interesse des Unternehmers an einem schnellen Titel überwiegen und der Schlichtungsantrag sollte abgelehnt werden.

¹⁶⁵ § 278a ZPO wurde durch das Gesetz zur Förderung der Mediation und anderer Verfahren außergerichtlicher Konfliktbeilegung vom 21.7.2012 (BGBl. I, S. 1577) neu eingeführt. Die Möglichkeit bereits anhängige Verfahren einer außergerichtlichen Lösung zuzuführen bestand bereits vor der Einführung von § 278a ZPO in § 278 Abs. 5 S. 2 a. F. Die Regelung wurde überwiegend übernommen (siehe näher *Ahrens*, NJW 2012, 2465, 2470), ist also „wenig revolutionär“ (*Thole*, ZJP 127 (2014), 339, 359).

aa) Richterliche Vorschlagspflicht oder Ermessensentscheidung

Die Verlagerung des Konflikts vom Gericht zu einer außergerichtlichen Streitbelegungsstelle soll nach der Vorstellung des Gesetzgebers auf Initiative des Gerichts erfolgen. Dieses soll bereits nach § 278 Abs. 1 ZPO „in jeder Lage des Verfahrens auf eine gütliche Beilegung des Rechtsstreits [...] bedacht sein“¹⁶⁶ und bei geeigneten Fällen auch eine außergerichtliche Konfliktbeilegung vorschlagen können. Ob aus dieser Formulierung in § 278 Abs. 1 ZPO auch eine Vorschlagspflicht im Rahmen von § 278a Abs. 1 ZPO erwächst, ist umstritten, wird von der herrschenden Meinung aber wegen des Wortlauts „kann“ in § 278a ZPO als Vorschlagsermessen interpretiert.¹⁶⁷ Gemeint ist freilich ein pflichtgemäßes, gleichwohl ziemlich weites Ermessen.¹⁶⁸

bb) Teilnahmepflicht und Motivation der Parteien zur außergerichtlichen Schlichtung

Im Gegensatz zu dem in § 278 Abs. 5 ZPO geregelten Verweis zum Güterichter bedarf es zur außergerichtlichen Schlichtung des Einverständnisses der Parteien.

Besteht für Unternehmen ein gesetzlicher Schlichtungszwang, wie etwa im Bereich Energie nach § 111b Abs. 1 S. 2 EnWG, oder die Verpflichtung zur Teilnahme an Verbraucherschlichtung kraft Mitgliedschaft in einem Verband, fragt sich, ob in diesen Verpflichtungen zugleich eine *Entscheidung* zur Durchführung eines außergerichtlichen Verfahrens im Sinne von § 278a Abs. 2 ZPO gesehen werden kann. Hierbei sind mehrere Aspekte zu berücksichtigen. Zunächst könnte über die Mitgliedschaft in einem Verband eine Entscheidung in Form einer antizipierten Zusage zur Durchführung von Schlichtungen gesehen werden. Diese einmal getroffene Entscheidung könnte auch noch im Rahmen des § 278a ZPO fortwirken.

Eine solche Konstruktion ist allerdings im Falle eines gesetzlichen Schlichtungszwangs dogmatisch nur schwer begründbar. Die Gesetzesauslegung müsste ergeben, dass Unternehmen nicht nur im Vorfeld eines Gerichtsverfahrens zur Teilnahme an Schlichtungsverfahren verpflichtet sind, sondern auch dann, wenn Verbraucher dies im Verfahren wünschen. Der gesetzliche Schlichtungszwang

¹⁶⁶ Siehe § 278 Abs. 1 ZPO.

¹⁶⁷ Baumbach/Lauterbach/Hartmann, § 278a, Rn. 8; Saenger, in: Saenger, ZPO, § 278a, Rn. 5; a. A. für richterliche Vorschlagspflicht, wenn und soweit sich der Konflikt für eine außergerichtliche Konfliktlösung eignet, Ulrici, in: MünchKomm, ZPO, § 278a, Rn. 4.

¹⁶⁸ Baumbach/Lauterbach/Hartmann, § 278a, Rn. 8.

für Unternehmer müsste so ausgelegt werden, dass er auch die Verpflichtung zur Erklärung des Einverständnisses nach § 278a Abs. 2 ZPO umfasst. Am Beispiel von § 111b Abs. 1 S. 2 EnWG („Sofern ein Verbraucher eine Schlichtung bei der Schlichtungsstelle beantragt, ist das Unternehmen verpflichtet, an dem Schlichtungsverfahren teilzunehmen“) wird die Schwierigkeit offenbar.¹⁶⁹ Jedenfalls droht ein unbilliges Szenario, wonach die Unternehmen je nach Ursprung ihrer Teilnahmepflicht ungleich behandelt würden.

Vorzugswürdig scheint folgende Differenzierung nach der Frage, ob der Verbraucher im Vorfeld richtig über die Möglichkeit einer außergerichtlichen Streitbeilegung informiert wurde. Hintergrund ist die Tatsache, dass mit Anhängigkeit des Verfahrens der Streitgegenstand den Parteien bereits entzogen worden ist, worauf sich zumindest der prozesserfahrene Unternehmer eingestellt hat. Ihn in diesem Stadium zum „Spielball“ des Verbrauchers zu machen, scheint unbillig, wenn der Verbraucher ordnungsgemäß informiert wurde.

Nach § 37 Abs. 1 VSBG ist der Unternehmer nach Entstehen der Streitigkeit verpflichtet, den Verbraucher darüber zu informieren, welche Schlichtungsstelle für ihn zuständig ist und ob er zur Teilnahme an dem Verfahren bereit oder verpflichtet ist. Aufgrund dieser Information ist es dem Verbraucher zumutbar eine bewusste Entscheidung über das Verfahren seiner Wahl zu treffen. Bei fehlerhafter Information ist dem Schutz des Verbrauchers und insbesondere dem Schutz seiner wirtschaftlichen Interessen in Form schneller und kostengünstiger Streitbeilegung Vorrang einzuräumen. Effektiver Schutz der Interessen der Verbraucher kann hier nur gewährleistet werden, wenn man das Bestehen einer Schlichtungsverpflichtung, gleich welchen Ursprungs sie ist, auch im Rahmen des § 278a ZPO berücksichtigt. Bereits anhängige Verfahren sollten daher auf Wunsch des fehlerhaft informierten Verbrauchers ruhen und der Schlichtung zugeführt werden können.

Die Motivation sich insgesamt in diesem Verfahrensstadium aktiv auf eine außergerichtliche Schlichtung einzulassen, kann ferner aus verschiedenen Gründen bestehen. Zunächst einmal dürfte aber die Skepsis überwiegen. Wurde die Entscheidung des Gerichtes anzurufen, informiert getroffen, wird sich der Verbraucher kaum durch einen Vorschlag des Gerichtes umstimmen lassen. Belegt werden kann diese Vermutung durch den geringen Gebrauch der Verweisung in § 278

¹⁶⁹ Möglich wäre es, auch (wegen der Anhängigkeit bei Gericht) unzulässige Anträge vom Wortlaut der Norm erfasst zu sehen oder der Weg über den Telos der Norm, nämlich die Entlastung der staatlichen Rechtspflege (zum Telos siehe *Theobald*, in: *Danner/Theobald*, EnWG, § 111b).

Abs. 5 S. 2 a. F. ZPO.¹⁷⁰ Relevant könnte § 278a ZPO daher hauptsächlich werden, wenn sich der Verbraucher nicht oder nur oberflächlich im Vorfeld des Zivilprozesses über die Vorteile der Verbraucherschlichtung informiert hat, falsch über die Vorteile beraten wurde oder schlichtweg aus „Gewohnheit“ klagt.

Ein Grund in diesem Stadium den bereits eingeschlagenen Rechtsweg wieder zu verlassen, können Kostenvorteile sein. Für Verbraucher ist der „Exkurs“ zu einer Verbraucherschlichtungsstelle unentgeltlich. Da sich auch die Gerichtsgebühren reduzieren oder ganz entfallen können,¹⁷¹ könnten sich auch für Unternehmen Kostenvorteile ergeben. Voraussetzung der Ermäßigung beziehungsweise des gänzlichen Entfallens ist jedoch, dass der Rechtsstreit beendet ist. Honoriert wird also nur die erfolgreiche Schlichtung und nicht schon der Schlichtungsversuch.

Gegen die Durchführung einer Schlichtung spricht auch nicht, dass mangels vollstreckbaren Titels die Durchsetzung des angenommenen Vorschlags erschwert würde. Hier besteht über § 278 Abs. 6 ZPO die Möglichkeit den Schlichtungsvorschlag als Vollstreckungstitel in Form eines gerichtlichen Vergleichs anerkennen zu lassen.¹⁷²

cc) Folgen des Ruhens und weiterer Gang nach der Schlichtung

Einigen sich die Parteien auf ein außergerichtliches Verfahren, ist das Ruhen des Verfahrens anzuordnen – der Konflikt verlässt den gerichtlichen Einflussbereich. § 251 ZPO gilt mit der Maßgabe, dass es keines Antrags beider Parteien bedarf.¹⁷³ Auch die Zweckmäßigkeit des Ruhens wird indiziert, wenn sich beide Parteien für eine außergerichtliche Konfliktlösung entscheiden.

Eine zeitliche Befristung des Ruhens ist nicht möglich¹⁷⁴ und wegen der strengen Zeitvorgaben in § 20 VSBG (Verfahrensdauer von 90 Tagen ab Eingang der vollständigen Beschwerdeakte) ohnehin nicht zweckmäßig. Ebenso ausgeschlossen ist das Abhängigmachen vom Eintritt eines bestimmten Ereignisses (etwa Ablehnung des Schlichtungsvorschlags).¹⁷⁵ Scheitert die Schlichtung, sei es

¹⁷⁰ Darauf hinweisend *Thole*, ZJP 127 (2014), 339, 359.

¹⁷¹ Das ist der Fall, wenn die Landesregierungen von der Verordnungsermächtigung in § 69b GKG Gebrauch gemacht haben.

¹⁷² *Reichold*, in: Thomas/Putzo, § 278a ZPO, Rn. 6; Baumbach/Lauterbach/Albers/*Hartmann*, § 278a ZPO, Rn. 22 (siehe „Vergleich“). Ferner unten S. 65.

¹⁷³ *Assmann*, in: Wieczorek/Schütze, § 278a ZPO, Rn. 27 m. w. N.

¹⁷⁴ Baumbach/Lauterbach/Albers/*Hartmann*, § 278a ZPO, Rn. 22 (siehe „Verlängerung“).

¹⁷⁵ So OLG Oldenburg, MDR 2008, 763 (Scheitern eines Mediationsverfahrens).

durch Beendigung auf Wunsch einer Partei (§ 16 VSBG) oder durch Nichtannahme des Schlichtungsvorschlags (Abschluss ohne Einigung, § 21 Abs. 2 VSBG), bedeutet dies gleichwohl das Ende des Ruhens.¹⁷⁶ Das Verfahren ist nach Benachrichtigung über die gescheiterte Schlichtung fortzuführen, was allerdings nicht automatisch geschieht,¹⁷⁷ sondern einer Mitteilung bedarf.

Wird der Schlichtungsvorschlag hingegen angenommen, wird das Gerichtsverfahren nach § 91a ZPO in der Hauptsache für erledigt erklärt werden.

c) Verbraucherschlichtung und obligatorische Streitschlichtung nach § 15a EGZPO

Verbraucherschlichtung und obligatorische Schlichtungsverfahren nach § 15a EGZPO sind zunächst beides außergerichtliche Verfahren zur gütlichen Konfliktlösung. Dort, wo die vorherige Durchführung eines außergerichtlichen Einigungsversuchs vor einer durch die Landesjustizverwaltung eingerichteten oder anerkannten Gütestelle¹⁷⁸ obligatorisch, d. h. Prozessvoraussetzung ist, kommt es zu Überschneidungen mit dem Zivilprozess.¹⁷⁹ Ohne vorheriges Güteverfahren ist der Rechtsweg versperrt. Durch die geplante Änderung von § 15a Abs. 3 S. 2 EGZPO wird klargestellt, dass auch das Anrufen einer Verbraucherschlichtungsstelle genügt, um das Erfordernis eines vorherigen Einigungsversuchs zu erfüllen.¹⁸⁰ Gesetzestechisch stellt der Antrag auf Durchführung eines Streitbeilegungsverfahrens bei einer Verbraucherschlichtungsstelle einen „einvernehmlichen“ Einigungsversuch vor einer „sonstigen Gütestelle“ i. S. v. § 15a Abs. 3 S. 1 EGZPO dar. Dies gilt auch dann, wenn das Unternehmen zur Teilnahme am Verfahren verpflichtet ist. Vorbehaltlich der Erfüllung der sonstigen Prozessvoraussetzungen wäre eine spätere Klage zulässig.

¹⁷⁶ Baumbach/Lauterbach/Albers/Hartmann, § 278a ZPO, Rn. 21 (für Mediation).

¹⁷⁷ Löer, in: Klowait/Gläßer, MediationsG, § 278a ZPO, Rn. 15.

¹⁷⁸ Zu den durch die Landesjustizverwaltung eingerichteten oder anerkannten Gütestellen und den „kaum zu durchschaubare[n] Wildwuchs landesrechtlicher Rechts- und Verwaltungsvorschriften“, siehe Greger, NJW 2011, 1478.

¹⁷⁹ Der Einigungsversuch ist Prozessvoraussetzung und von Amts wegen zu prüfen. Fehlt er, ist die Klage abzuweisen. Auch soll nach Rechtsprechung des BGH (BGHZ 161, 145) bei bereits anhängigen Verfahren ein Nachholen des Schlichtungsverfahrens nicht mehr möglich sein (ferner dazu Hefler, in: Zöller, ZPO, § 15a EGZPO, Rn. 23 ff.).

¹⁸⁰ Art. 4 des Gesetzentwurfs zur Umsetzung der Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten und zur Durchführung der Verordnung über Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten (BT-Drs. 18/5089).

Über die am 01.01.2000 in Kraft getretene Öffnungsklausel in § 15a EGZPO¹⁸¹ soll es den Ländern ermöglicht werden, die Zulässigkeit einer Klage von der vorherigen Durchführung eines Güteverfahrens abhängig zu machen. Erklärtes Ziel ist es, „die knappen Ressourcen in der Justiz besser zu nutzen und gleichzeitig Bürgerfreundlichkeit, Transparenz und Friedensfunktion von Recht und Justiz zu bewahren und zu fördern“.¹⁸² Insgesamt haben elf Bundesländer Schlichtungsgesetze erlassen.¹⁸³ Der sachliche Anwendungsbereich wird vom Bundesgesetzgeber vorgegeben. Die Landesgesetzgeber können obligatorische Schlichtungsverfahren vorsehen bei vermögensrechtlichen Streitigkeiten bis zu einem Gegenstandswert von maximal 750 Euro, bei Streitigkeiten über Ansprüche aus dem Nachbarrecht (nicht aber, wenn es sich um Einwirkungen von einem gewerblichen Betrieb handelt), bei Ehrverletzungsstreitigkeiten und bei Streitigkeiten über bestimmte Ansprüche aus dem Allgemeinen Gleichbehandlungsgesetz (AGG).¹⁸⁴

Nach § 15a Abs. 5 EGZPO kann der Anwendungsbereich aber auch eingeschränkt werden, wovon mehrheitlich Gebrauch gemacht wurde.¹⁸⁵ Nur Baden-Württemberg nutzte dabei die Möglichkeit, die obligatorische Streitschlichtung auch bei vermögensrechtlichen Streitigkeiten über Ansprüche mit einem Gegenstandswert von bis zu 750 Euro vorzusehen. Da nur in diesem Bereich Überschneidungen mit den vom VSBG umfassten Verbraucherstreitigkeiten infrage kommen und Baden-Württemberg sich mit Gesetz vom 16.4.2013¹⁸⁶ gegen die obligatorische außergerichtliche Schlichtung entschieden hat, existieren derzeit keine Berührungspunkte zwischen den beiden Verfahren.

¹⁸¹ Eingeführt durch das Gesetz zur Förderung der außergerichtlichen Streitbeilegung vom 15.12.1999 (BGBl. I S. 2400).

¹⁸² BT-Drs. 14/980, S. 1.

¹⁸³ Diese sind Baden-Württemberg (nunmehr außer Kraft), Bayern, Brandenburg, Hessen (befristet bis 31.12.2018), Mecklenburg-Vorpommern, Niedersachsen, Nordrhein-Westfalen, Rheinland-Pfalz, Saarland (befristet bis 31.12.2020), Sachsen-Anhalt, Schleswig-Holstein (siehe Schönfelder Ergänzungsband, Nr. 104 ff.). Siehe ferner *Deckenbrock/Jordans*, MDR 2009, 1202, 1204; 2013, 945.

¹⁸⁴ § 15a Abs. 1 bis 4 EGZPO.

¹⁸⁵ Ferner sieht § 15a Abs. 2 EGZPO weitere Beschränkungen vor und lässt u. a. Ansprüche, die mittels eines Mahnverfahrens geltend gemacht werden, außen vor. Zudem müssen die Parteien in demselben Bundesland wohnen oder dort ihren Sitz oder ihre Niederlassung haben (§ 15a Abs. 2 S. 2 EGZPO). Durch Landesrecht können schließlich die Ausschlussgründe erweitert werden.

¹⁸⁶ Mit Gesetz vom 16.4.2013 (GBl. S. 53) wurde das Landesschlichtungsgesetz vom 28.6.2000 (GBl. 470) aufgehoben.

Die Landesgesetzgeber sind natürlich frei, bei vermögensrechtlichen Streitigkeiten (wieder) einen obligatorischen Güteversuch vorzusehen. Auch könnten Verbraucherschlichtungsstellen ihren Zuständigkeitsbereich derart erweitern, dass auch Fälle erfasst sind, in denen ein vorheriger Einigungsversuch obligatorisch ist. Nur unter diesen Voraussetzungen könnten Verbraucherschlichtungsstellen Streitigkeiten bearbeiten, bei denen ein vorgerichtlicher Güteversuch obligatorisch ist.

d) Obligatorische Verbraucherschlichtung durch (vorformulierte) Schlichtungsvereinbarungen?

Fallen Verbraucherkonflikte *de lege lata* nicht in den Anwendungsbereich der obligatorischen außergerichtlichen Streitbeilegung nach § 15a EGZPO i. V. m. den Länderregelungen, so kann es doch sein, dass eine Teilnahmeverpflichtung vertraglich begründet wird. Durch Schlichtungsvereinbarungen können die Parteien festlegen, im Falle eines Konflikts, zunächst vom Bestreiten des Rechtswegs abzusehen und ein Schlichtungsverfahren durchzuführen. Inhalt und Umfang der Abreden können stark variieren. Sowohl materiell-rechtliche (etwa Hemmung der Verjährung) als auch verfahrensrechtliche (etwa Beweismittelverbote) Regelungen können enthalten sein.¹⁸⁷ Zudem kann konkretisiert werden, ab wann der Schlichtungsversuch als gescheitert gilt. Ein temporärer Klageverzicht ist nach überwiegender Meinung möglich. Allerdings sind Bestimmungen in Form von Allgemeinen Geschäftsbedingungen, wonach Ansprüche gegen den Verwender nur geltend gemacht werden dürfen, nachdem eine gütliche Einigung in einem Verfahren zur außergerichtlichen Streitbeilegung versucht worden ist, unwirksam (§ 309 Nr. 14 BGB).¹⁸⁸

¹⁸⁷ Die Rechtsnatur von Schlichtungs- und Mediationsvereinbarungen ist umstritten. *Hilbig-Lugani* sieht in ihnen mit der wohl überwiegenden Meinung ein materiell-rechtliches Dauerschuldverhältnis *sui generis* mit auch prozessualen Wirkungen (ZZP 126 (2013), 463, 467 ff.). Vorzugswürdig scheint jedoch, die rechtliche Qualifikation nicht anhand des Gesamtkonstrukts vorzunehmen, sondern die einzelnen Abreden einem Rechtsgebiet zuzuordnen, so auch *Wagner*, in: Eidenmüller/Wagner, Mediationsrecht, Kap. 2, Rz. 29 ff.

¹⁸⁸ Neu eingeführt durch Art. 5 des Gesetzes zur Umsetzung der Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten und zur Durchführung der Verordnung über Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten (BT-Drs. 18/5089) in der vom Ausschuss für Recht und Verbraucherschutz geänderten Fassung (BT-Drs. 18/ 6904).

aa) *Generelle Zulässigkeit eines ausgehandelten Klageverzichts*

Nach herrschender Meinung beinhalten Schlichtungsvereinbarungen einen sog. dilatorischen Klageverzicht. Folge des vorübergehenden Verzichts ist, dass die abredewidrig erhobene Klagen als derzeit unzulässig abzuweisen ist.¹⁸⁹

Teilweise wird vertreten, dass die Verpflichtung im Streitfall vorrangig außergerichtliche Verfahren durchzuführen, lediglich materiell-rechtliche Wirkung hätte und auf der Ebene des Prozessrechts bedeutungslos sei.¹⁹⁰ Folglich wäre die Klage trotz Schlichtungszwangs als zulässig anzusehen. Diese Meinung missachtet jedoch die gesetzgeberische Wertung, wie sie insbesondere in den §§ 1025 ff. ZPO über das schiedsrichterliche Verfahren zum Ausdruck kommt. Nach § 1029 ZPO kann ein Rechtsstreit durch Vereinbarung den staatlichen Gerichten entzogen und einem Schiedsgericht übertragen werden. Grundlage der Schiedsgerichtsbarkeit ist die Privatautonomie, der nur dann entsprochen werden kann, wenn die Einigung über den Ausschluss der Zivilgerichte auch prozessrechtliche Wirkung entfaltet. Durch die Möglichkeit der Verbraucherschiedsgerichtsbarkeit kommt zudem zum Ausdruck, dass bei Verbraucherkonflikten keine Ausnahme gelten soll. Schiedsvereinbarungen mit Verbraucherbeteiligung müssen nach § 1031 Abs. 5 ZPO in einer von den Parteien eigenhändig unterzeichneten Urkunde enthalten sein, die keine anderen Vereinbarungen als solche enthalten darf, die sich auf das schiedsrichterliche Verfahren beziehen. Nach dieser Wertung ist es hinreichend, wenn Verbraucher über Formzwang durch das Schriftformerfordernis geschützt werden.

In der Dreiecksbeziehung Kläger - Beklagter - Gericht muss das Gericht den Willen der Parteien, den sie durch das Rechtsgeschäft zum Ausdruck gebracht haben, Geltung verleihen. Würden Schlichtungs- und Mediationsklauseln generell prozessrechtliche Wirkungen verwehrt, wären Rechtssubjekte unfähig, über ihre Klagebefugnis zu disponieren. Mit der Privatautonomie ist dieser restriktive Ansatz daher nicht zu vereinbaren.

Die Annahme, dass Schlichtungsklauseln zugleich einen dilatorischen Klageverzicht beinhalten, wird neuerdings von einigen Gerichten auch über die Auslegung angegriffen. So argumentierte das Landgericht Heilbronn in Bezug auf eine Mediationsvereinbarung, dass diese aufgrund der Möglichkeit das Verfahren

¹⁸⁹ Siehe nur *Hilbig-Lugani*, ZJP 126 (2013), 463, 470 ff. m. w. N.

¹⁹⁰ Nachweise bei *Wagner*, in: Eidenmüller/Wagner, Mediationsrecht, Kap. 2, Rz. 37.

jederzeit ohne weiteres zu beenden, nicht als Klageverzicht gewertet werden könne, sondern lediglich als „Appell an eine gütliche Einigung“.¹⁹¹ „Wenn nach den Regeln der Mediation diese ohne weiteres beendet werden kann, so stellt sich ein vorläufiger Klageverzicht als sinn- und gegenstandslos heraus. Unmittelbar mit Anrufen der Mediation könnte diese einseitig wieder beendet werden. Der Verweis auf einen zunächst durchzuführenden Güteversuch erweise sich damit als bloße Förmerei“.¹⁹² In diese Richtung argumentierte bereits das OLG Frankfurt im Jahr 2009: „Die Auffassung [...] für einen Feststellungsantrag könne ein Rechtsschutzbedürfnis erst nach Durchführung des nach § 20 des Vertrags vorgeschalteten Mediationsverfahrens bejaht werden, teilt der Senat nicht. Da die Antragstellerin nach dem Vertragsinhalt durch eine einseitige schriftliche Erklärung die Beendigung des Mediationsverfahrens herbeiführen kann, ließe es auf eine bloße Förmerei hinaus, sie auf eine Einleitung eines derartigen Verfahrens vor Erhebung eines Feststellungsantrags zu der streitigen Schiedsvereinbarung zu verweisen.“¹⁹³

Zwar ging es in den genannten Fällen um Mediationsvereinbarungen, die Argumentation ließe sich jedoch problemlos übertragen. Ebenso wie § 2 Abs. 5 S. 1 MediationsG, der bestimmt, dass die Parteien die Mediation jederzeit beenden können, legt auch § 15 Abs. 1 VSBG fest, dass die Schlichtung endet, wenn der Verbraucher seinen Antrag zurückzieht oder schlicht der weiteren Durchführung des Verfahrens widerspricht.

Das „Bloße Förmerei“-Argument des LG Heilbronn und des OLG Frankfurt kann jedoch nicht überzeugen, da es zu einer Verallgemeinerung führt. Bei ausgehandelten Schlichtungsvereinbarungen sprechen die Umstände eher dafür, dass auch die Pflicht begründet werden soll, zunächst einen Schlichtungsversuch zu unternehmen. Auch bei unklarem Wortlaut ist dies zu berücksichtigen.¹⁹⁴ Umgekehrt kann sich aus den Begleitumständen aber auch ergeben, dass die Klausel nur Ausdruck eines *good will* ist, bei Meinungsverschiedenheiten eine gütliche Lösung anzustreben. Über die Auslegung können daher keine grundlegenden Aussagen über die Vereinbarung eines dilatorischen Klageverzichts getroffen werden. Das Gewollte muss stets für den Einzelfall ermittelt werden.

¹⁹¹ LG Heilbronn, Urt. v. 10.9.2010, Az. 4 O 259/09 = BeckRS 2011, 10902.

¹⁹² LG Heilbronn, Urt. v. 10.9.2010, Az. 4 O 259/09 = BeckRS 2011, 10902.

¹⁹³ OLG Frankfurt, NJW-RR 2010, 788 f.

¹⁹⁴ Willenserklärungen können auch dann ausgelegt werden, wenn ihr Wortlaut (scheinbar) eindeutig ist (Singer, in: Staudinger, § 133, Rn. 9).

bb) Unwirksamkeit vorformulierter Schlichtungsklauseln in AGB

Ausgehandelte Schlichtungsabreden werden in der Praxis allerdings kaum auftreten. Der Vertragsschluss zwischen Unternehmer und Verbraucher ist gerade durch die Verwendung Allgemeiner Geschäftsbedingungen gekennzeichnet.¹⁹⁵ Fraglich war, ob Verbraucher verpflichtet werden können, an Verfahren vor Verbraucherschlichtungsstellen teilzunehmen.¹⁹⁶

Im Rahmen des Gesetzgebungsverfahrens forderte der Bundesrat in seiner Stellungnahme zum Gesetzentwurf, einen neuen § 309 Nr. 14 BGB einzuführen, der „eine Bestimmung, wonach das Recht eines Verbrauchers zur Einleitung eines gerichtlichen Verfahrens von dem Versuch der Einigung in einem Verfahren zur außergerichtlichen Streitbeilegung abhängig gemacht wird“, für unwirksam erklärt.¹⁹⁷ Als Begründung wird auf die Privatautonomie verwiesen. Die Entscheidung zwischen Zivilverfahren und Verbraucherschlichtung könne im Moment des Vertragsschlusses mangels Kenntnis des konkreten Konflikts naturgemäß nicht getroffen werden.¹⁹⁸ Ferner bestünde kein sachlicher Grund, dem Unternehmer die Möglichkeit zu geben, dem Verbraucher über AGB den Weg in die Schlichtung vorzugeben.¹⁹⁹ Auch der Ausschuss für Recht und Verbraucherschutz sah die Probleme, weswegen durch das VSBG auch Klageverzichtsklauseln im Katalog des § 309 BGB (Klauselverbot ohne Wertungsmöglichkeit) aufgenommen wurden. Dem Verbraucher sollte dadurch ein unbeschränktes Wahlrecht zwischen außergerichtlicher und gerichtlicher Geltendmachung garantiert werden.²⁰⁰ Auch sollte etwaigem Missbrauch durch Verzögerungstaktiken vorgebeugt werden.²⁰¹

e) Verbraucherschlichtung und nachfolgender Zivilprozess

Die ADR-Richtlinie räumt den Mitgliedstaaten in Art. 2 Abs. 4 die Möglichkeit ein zu bestimmen, dass außergerichtliche Streitbeilegungsstellen verbindliche

¹⁹⁵ Statt aller *Basedow*, in: MünchKomm, BGB, Vor. § 305, Rn. 1.

¹⁹⁶ Kritisch und mit der Forderung Schlichtungsklauseln aus AGB zu verbannen *Eidenmüller/Engel*, ZVP 128 (2015), 149, 160 f.

¹⁹⁷ BR-Drs. 258/15 (B), S. 38.

¹⁹⁸ Ebenda.

¹⁹⁹ Ebenda.

²⁰⁰ Bericht des Ausschusses für Recht und Verbraucherschutz (BT-Drs. 18/6904, S. 83).

²⁰¹ Ebenda.

Lösungen auferlegen dürfen. Verbraucherschiedsverfahren und Schiedsgutachten werden von der Richtlinie also nicht ausgeschlossen. An sie werden durch Art. 10 und 11 nur besondere Voraussetzungen gestellt.²⁰²

Von dieser Gestaltungsmöglichkeit hat Deutschland keinen Gebrauch gemacht. Nach § 5 Abs. 2, 2. Var. VSBG dürfen Verbraucherschlichtungsstellen keine Konfliktbeilegungsverfahren durchführen, „die das Recht des Verbrauchers ausschließen, die Gerichte anzurufen“. Nachfolgende Zivilprozesse sind durch Verbraucherschlichtung grundsätzlich also nicht ausgeschlossen. Ungeachtet davon, können die Beteiligten natürlich vereinbaren, außerhalb des Geltungsbereichs des VSBG solche Verfahren durchzuführen.²⁰³ Vor einer anerkannten „Verbraucherschlichtungsstelle“ sind nur einseitig bindende Schlichtungsvorschläge denkbar. In der Praxis sind beispielsweise Entscheidungen des Versicherungsombudsmanns für das Unternehmen bis zu einem Beschwerdewert von 10.000 Euro bindend. Darüber hinaus (bis 100.000 Euro) wird eine unverbindliche Empfehlung ausgesprochen.²⁰⁴

Scheitert der Schlichtungsversuch, stellt sich die Frage, welche Auswirkungen dies auf einen eventuell nachfolgenden Zivilprozess hat. Zunächst führt der vorherige Schlichtungsversuch dazu, dass auf die sonst zwingende Durchführung einer Güteverhandlung nach § 278 Abs. 2 ZPO verzichtet werden kann. Andere Aspekte, insbesondere die Hemmung der Verjährung (aa) und die Wahrung der Vertraulichkeit (bb), erscheinen problematischer. Ist die Schlichtung zwar erfolgreich, aber weigert sich eine Partei anschließend der Einigung nachzukommen, stellt sich die Frage der Vollstreckbarkeit (cc).

aa) Hemmung der Verjährung

Grundsätzlich soll der gütliche Einigungsversuch keine negativen Auswirkungen auf einen eventuell nachfolgenden Zivilprozess haben. Daher muss sichergestellt sein, dass für die Ansprüche, die Gegenstand einer Verbraucherschlichtung sind,

²⁰² Zur Wahrung der „Handlungsfreiheit“ des Verbrauchers sollen Schiedsvereinbarungen, die vor Entstehen der Streitigkeit getroffen wurden, unverbindlich sein (Art. 10 Abs. 1 ADR-Richtlinie). Nach Art. 10 Abs. 2 ADR-Richtlinie ist der Verbraucher über den verbindlichen Charakter der Lösung zu informieren. Art. 11 ADR-Richtlinie stellt bestimmte Anforderungen an die Rechtmäßigkeit der auferlegten Lösung. Hinzuweisen ist noch auf Erwägungsgrund 45 der ADR-Richtlinie, wonach die Verfahren der alternativen Streitbeilegung nicht derart gestaltet sein dürfen, „dass sie gerichtliche Verfahren ersetzen oder Verbrauchern und Unternehmern das Recht nehmen, den Schutz ihrer Rechte vor Gericht einzufordern“.

²⁰³ BT-Drs. 18/1589, S. 55.

²⁰⁴ § 10 Abs. 3 i. V. m § 11 Verfahrensordnung des Versicherungsombudsmanns (VomVO), a.a.O. (Fn. 162).

nicht während der Durchführung des Verfahrens die Verjährung droht. Mit der Neufassung des § 204 Abs. 1 Nr. 4 BGB wird dafür Sorge getragen, dass allgemein durch die Durchführung außergerichtlicher Verfahren vor staatlichen oder staatlich anerkannten Streitbeilegungsstellen die Verjährung gehemmt wird.²⁰⁵ Dabei umfassen staatliche Streitbeilegungsstellen als Oberbegriff „jede Stelle, die von einer öffentlich-rechtlichen Körperschaft, Anstalt oder Stiftung eingerichtet wurde“, also „alle Stellen des Bundes, der Länder, der Gemeinden und Kammern, die außergerichtliche Streitbeilegung betreiben“, auch wenn sie keine behördlichen Stellen sind.²⁰⁶ Staatlich anerkannte Streitbeilegungsstellen „sind vor allem die privaten Schlichtungsstellen, die vom Bund und den Ländern genehmigt oder sonst anerkannt sind“.²⁰⁷ Verbraucherschlichtungsstellen nach dem VSBG erfüllen diese Voraussetzungen. Für „andere Streitbeilegungsstellen“ kommt es nach § 204 Abs. 1 Nr. 2 BGB wie bisher zu einer Hemmung der Verjährung, wenn das Verfahren im Einvernehmen mit dem Antragsgegner betrieben wird. Der Gesetzgeber hat hier besonders zwei Szenarien vor Augen. Einerseits die gemeinsame Beantragung des Verfahrens beziehungsweise die Bereitschaft des Antragsgegners zur Teilnahme an dem Verfahren und andererseits die Antragstellung des Verbrauchers bei einer branchenbezogenen Gütestelle oder der Gütestelle einer Innung, bei denen auch die unwiderlegliche Vermutungsregelung in § 15a Abs. 3 S. 2 EGZPO auf § 204 Abs. 1 lit. b BGB wirkt.²⁰⁸

Wann genau die verjährungshemmende Wirkung beginnt und wann sie endet, ist in § 204 Abs. 1 Nr. 4 und Abs. 2 BGB geregelt. In Bezug auf die Verjährungshemmung sollen Güteverfahren nach § 15a EGZPO und die Verbraucherschlichtung nach dem VSBG gleichbehandelt werden. Daher ist auch auf die zur obligatorischen Streitbeilegung ergangene Rechtsprechung zu verweisen. Allerdings bestehen vereinzelt noch Unklarheiten. Als sicher dürfte gelten, dass auch Anträge bei einer örtlich oder sachlich unzuständigen Stelle die Verjährung hemmen können.²⁰⁹ Voraussetzung ist lediglich die Veranlassung der Bekanntga-

²⁰⁵ Damit wird Art. 12 der ADR-Richtlinie umgesetzt, nach dem sicherzustellen ist, dass die Parteien, die AS-Verfahren nutzen, nicht durch den Ablauf von Verjährungsfristen während des Verfahrens, gehindert sind, in derselben Sache ein Gerichtsverfahren anzustrengen.

²⁰⁶ BT-Drs. 18/5089, S. 80.

²⁰⁷ Ebenda.

²⁰⁸ Ebenda.

²⁰⁹ *May/Moeser*, NJW 2015, 1637, 1638 m. w. N. Ferner *Henrich*, in: BeckOK, § 204, Rn. 23 mit Verweis auf BGHZ 123, 337 = NJW-RR 1993, 1495 (örtliche Unzuständigkeit) und auf OLG Brandenburg (BeckRS 2010, 07659 für sachlich unzuständige Stelle).

be des Schlichtungsantrages durch die Schlichtungsstelle, die diese verweigern kann.

Eine gesplattene Auslegung (Verbraucherschlichtung und Verfahren vor anderen Gütestellen) des § 204 Abs. 1 Nr. 4 BGB könnte allerdings durch die Tatsache, dass Verbraucher im Vorfeld der Schlichtung gleich doppelt über die zuständige Stelle informiert werden, gerechtfertigt werden. Ebenso dürfte – gerade vor dem europarechtlichen Hintergrund der Verbraucherschlichtung – feststehen, dass auch Verfahren vor ausländischen Verbraucherschlichtungsstellen die Verjährung hemmen.²¹⁰ Für die Bestimmtheit von Schlichtungsanträgen, den Beginn und das Ende der Verjährungshemmung sowie für den möglichen Einwand des Rechtsmissbrauchs gelten die nachfolgenden Ausführungen.

(1.) Anforderungen an die Bestimmtheit von Schlichtungsanträgen

Nur ein hinreichend bestimmter Antrag kann verjährungshemmend wirken.²¹¹ Welche Angaben der Antrag enthalten muss, wird aus der jeweiligen Verfahrensordnung ersichtlich. Beispielsweise soll nach der Verfahrensordnung der söp e.V. der Beschwerdeführer „sein Anliegen klar und eindeutig zum Ausdruck bringen“ und „alle zur Beurteilung des Falles sachdienlichen Tatsachen mitteilen sowie die erforderlichen Unterlagen beifügen“.²¹² Ausführlicher verlangt die Schlichtungsstelle Energie e.V., dass der Antrag neben den Antragsteller und Antragsgegner auch das Antragsziel enthalten soll, sowie eine Darstellung des Sachverhalts, aus der sich die geltend gemachten Ansprüche konkret ergeben. Soweit möglich, ist der Anspruch zu beziffern und zu begründen. Die zur Beurteilung des Falls geeigneten und erforderlichen Tatsachen sind mitzuteilen und die erforderlichen Dokumente und Unterlagen einzureichen.²¹³

Die hinreichende Bestimmtheit von Güteanträgen war zuletzt vermehrt Gegenstand der Rechtsprechung des BGH²¹⁴ und der Oberlandesgerichte.²¹⁵ Auf diese ist hier nur hinzuweisen. Da viele Schlichtungsstellen bereits formularba-

²¹⁰ Friedrich, NJW 2003, 1781, 1782 f.

²¹¹ So jüngst auch der BGH, der über die Bestimmtheit von Güteanträgen in Anlegerberatungsfällen zu entscheiden hatte (Urt. v. 18.06.2015, Az. III ZR 189/14; III ZR 191/14; III ZR 198/14; III ZR 227/14). Ferner Duchstein, NJW 2014, 342 m. w. N.

²¹² Siehe § 3 Abs. 3 söp-Verfahrensordnung (2014), a.a.O. (Fn 104).

²¹³ § 3 Abs. 3 Verfahrensordnung Schlichtungsstelle Energie e.V. (1.1.2016), a.a.O. (Fn. 162).

²¹⁴ NJW 2015, 3297; 2015, 2407 (Anlageberatungsfälle).

²¹⁵ Siehe Nachweise bei Henrich, in: BeckOK, § 204, Rn. 26.

sierte Antragsverfahren vorsehen und die Schlichtungsstellen Hilfestellungen geben, wird sich die Frage nach der hinreichend genauen Bezeichnung des geltend gemachten Anspruchs vermutlich eher selten stellen. Nur wenn Verbraucher diese Hilfestellungen nicht beanspruchen, könnten sich Probleme ergeben. In diesen Fällen gilt, dass der Antrag konkrete Angaben enthalten muss, aus denen das angestrebte Verfahrensziel derart ersichtlich wird, dass sowohl Antragsgegner als auch die Streitbelegungsstelle erkennen können, welcher Anspruch geltend gemacht wird und dem Antragsgegner die Prüfung ermöglicht, ob und inwiefern er sich verteidigen möchte.²¹⁶ Der Streitgegenstand muss also hinreichend individualisiert sein.²¹⁷

(2.) Zeitpunkt des Beginns der hemmenden Wirkung

Die Verjährungshemmung beginnt bereits durch den Eingang des Antrags des Verbrauchers bei der Verbraucherschlichtungsstelle, wenn der Antrag *demnächst* bekannt gegeben wird. Zur Frage, welcher Zeitraum vom „*demnächst*“ umfasst ist, kann auf die vom BGH entwickelten Grundsätze zu § 167 ZPO verwiesen werden.²¹⁸

§ 167 ZPO ist bei Verfahren vor Streitbelegungsstellen zwar nicht direkt anwendbar, aber die darin zum Ausdruck kommende Intention, den Antragsteller vor unverschuldeten Nachteilen aufgrund interner Verzögerungen bei der Bearbeitung zu schützen, hat auch bei Verfahren vor staatlichen oder staatlich anerkannten Streitbelegungsstellen zu gelten. Da hier nicht auf eine rein zeitliche Betrachtungsweise abgestellt werden darf, kann auch eine mehrmonatige Verzögerung noch als „*demnächst*“ angesehen werden, wenn durch fehlerhafte Sachbehandlung der Gütestelle Verzögerungen bei der Bekanntgabe des Antrags verursacht wurden.²¹⁹ Kann die nicht nur unerheblich verzögerte Bekanntgabe aller-

²¹⁶ Ähnlich für Mustergüteanträge in Anlageberatungsfällen BGH, Urt. v. 18.06.2015, Az. III ZR 189/14; III ZR 191/14; III ZR 198/14; III ZR 227/14 (juris) sowie BGH, Urt. v. 18.06.2015, Az. III ZR 198/14 = NJW 2015, 2407.

²¹⁷ BGH NJW 2015, 2407, Rn. 20 ff.; NJW 2015, 3297, Rn. 15 ff. (Kapitalanlage-Fälle). Die Anforderungen an die hinreichende Individualisierung sind wohl je nach Branche unterschiedlich. Ein Rückgriff auf die Rechtsprechung des BGH zu den Anlageberatungsfällen ist daher nur bedingt möglich.

²¹⁸ BGHZ 182, 284, Rn. 14 = NJW 2010, 222, 223.

²¹⁹ BGHZ 182, 284, Rn. 15 = NJW 2010, 222, 223. Das Urteil bezieht sich auf die Gütestellen i. S. v. § 204 Abs. 1 Nr. 4 BGB. Durch die geplante Gesetzesänderung werden die Verbraucherschlichtungsstellen nach dem VSBG insoweit den von der Landesjustizverwaltung nach § 15a EGZPO eingerichteten oder anerkannten

dings dem Verbraucher als Antragsteller zugerechnet werden, etwa durch Angabe einer falschen Anschrift des Unternehmers, soll die Rückwirkung nicht greifen.²²⁰ Die Verjährungshemmung tritt dann mit der tatsächlichen Veranlassung der Bekanntgabe ein.²²¹ Durch das Abstellen auf die Veranlassung der Bekanntgabe wird dem Problem begegnet, dass mangels förmlicher Zustellung der Zugang des Antrags vom Antragsgegner leicht zu bestreiten wäre.²²² Dieses Problem bestand auch bei § 15a EGZPO, der in Abs. 5 die nähere Ausgestaltung des Verfahrens dem Landesgesetzgeber überließ. Das VSBG erwähnt nur beiläufig im Rahmen der Informationspflichten der Schlichtungsstelle vor Verfahrensbeginn in § 16 Abs. 1, dass der Antrag dem Antragsgegner zu übersenden ist, also es gerade keiner förmlichen Zustellung bedarf. Die Veranlassung der Bekanntgabe, etwa durch Aufgabe zur Post oder durch Absenden einer E-Mail, ist damit der maßgebliche Zeitpunkt für den Eintritt der hemmenden Wirkung.²²³

(3.) Beendigung der hemmenden Wirkung

Die Neufassung des § 204 BGB hat nur Auswirkungen auf die Hemmungstatbestände in Abs. 1 Nr. 4 und Nr. 12. Für das Ende der Hemmung bleibt es bei der Regelung in § 204 Abs. 2 BGB, wonach sie sechs Monate nach der Beendigung des Verfahrens endet. Für die Beendigung der Verbraucherschlichtung kommen mehrere Anknüpfungspunkte in Betracht.

Stimmen die Parteien dem Schlichtungsvorschlag zu, endet das Verfahren. Ferner ist in § 15 VSBG geregelt, dass durch Rücknahme des Antrags oder durch Widerspruch der weiteren Durchführung des Verfahrens (Abs. 1) das Verfahren ebenso beendet wird, wie durch die Erklärung des Antragsgegners, nicht oder nicht mehr am Verfahren teilnehmen zu wollen (Abs. 2). Ob im Fall der verweigerter Teilnahme durch den Antragsgegner der Zeitpunkt der Kenntnisnahme durch die Schlichtungsstelle oder der des Antragstellers maßgeblich ist, ist noch unklar. Die Oberlandesgerichte vertreten hier unterschiedliche Ansichten.²²⁴

Gütestelle gleichgesetzt. Siehe OLG Brandenburg, BeckRS 2010, 07659 für eine Bekanntgabe nach 2 ½ Jahren als „demnächst“.

²²⁰ Allgemeiner die st. Rspr., siehe BGH, NJW 2015, 236, 249 (Rn. 140).

²²¹ BGHZ 182, 284, Rn. 16 = NJW 2010, 222, 223 m. w. N.

²²² Ausführlich *Grothe*, in: MünchKomm, BGB, § 204, Rn. 36.

²²³ § 16 Abs. 1 erwähnt die „Übersendung des Antrags“ und enthält keine Formvorschriften.

²²⁴ Für Mitteilung an Antragsteller OLG Frankfurt, Urt. v. 19.03.2015, Az. 7 U 134/14, Rz. 38 (= BeckRS 2015, 09808); für Unbeachtlichkeit der Kenntnisnahme durch den Antragsteller OLG München, Urt. v. 24.11.2014, Az. 21 U 5058/13, Rz. 28 ff. = BeckRS 2014, 23255.

Zu einer Verfahrensbeendigung kann es auch auf Betreiben der Verbraucherschlichtungsstelle kommen. Findet kein Verfahren statt, etwa weil sich die ange-rufene Stelle für nicht zuständig erklärt oder sie den Antrag aus sonstigen Grün-den nach § 14 VSBG i. V. m. der Verfahrensordnung ablehnt, endet das Verfah-ren.²²⁵ Die Sechsmonatsfrist gilt hier freilich nur, wenn die Verjährungshemmung durch Veranlassung der Bekanntgabe des Antrags erfolgt ist. Regelmäßig wird das Verfahren entsprechend § 21 Abs. 1 VSBG mit der Übermittlung des „Er-gebnisses“ beendet. Ob die Frist mit dem Absenden der Mitteilung oder deren An-kunft bei den Parteien zu laufen beginnt, scheint nach dem Wortlaut unklar. Aufgrund der essentiellen Bedeutung der Kenntnisnahme durch die Parteien, ist ein Abstellen auf den Zugang der Mitteilung naheliegend.

(4.) Einwand des Rechtsmissbrauchs

Die einfache, oft mittels eines Online-Formulars mögliche Antragstellung bedeu-tet auch, dass die Verjährung durch Einleitung eines Schlichtungsverfahrens schnell und problemlos gehemmt werden kann.²²⁶ Bei drohender Verjährung könnten Verbraucher dadurch versucht sein, den Schlichtungsantrag nur zu die-sem Zwecke zu stellen. Hiergegen kann der allgemeine Einwand des Rechtsmiss-brauchs (§ 242 BGB) vorgebracht werden.²²⁷

Um den Vorwurf des widersprüchlichen Verhaltens erst gar nicht aufkeimen zu lassen, raten *May* und *Moeser* dem Antragsteller dazu, sich zunächst auch auf das Verfahren einzulassen.²²⁸ Dies mag, da so der verlangte tatsächliche Rechts-verfolgungswille dokumentiert wird, zutreffend sein, verstellt aber den Blick darauf, dass auch diese Einlassung mit Vorbehalt rechtsmissbräuchlich sein kann. Maßstab der Beurteilung ist allein der Wille zur Rechtsdurchsetzung.²²⁹ Als aus-reichend ist hier sogar ein genereller Wille zur Rechtsdurchsetzung anzusehen,

²²⁵ *Grothe*, in: MünchKomm, BGB, § 204, Rn. 92; *Henrich*, in: BeckOK, § 204, Rn. 60; *May/Moeser*, NJW 2015, 1637, 1640.

²²⁶ Früher sah das BGB vor, dass bei Rücknahme des Güteantrags oder durch Erklärung der Unzuständigkeit die Verjährung nicht gehemmt wird. Durch die Vereinheitlichung des Hemmungsendes in § 204 Abs. 2 BGB im Rahmen der Schuldrechtsmodernisierung gilt dies nicht mehr.

²²⁷ Dazu *Grothe*, in: MünchKomm, BGB, § 204, Rn. 35, 70.

²²⁸ NJW 2015, 1637, 1640.

²²⁹ *Grothe*, in: MünchKomm, BGB, § 204, Rn. 35.

d. h., dass Verjährungshemmung schon dann eintritt, wenn später das Recht auf anderem Wege verfolgt wird.²³⁰

Ein anderer Fall missbräuchlicher Beantragung liegt vor, wenn wissentlich und willentlich falsche Angaben gemacht werden.²³¹ Auch hier soll sich der Antragsteller nicht auf die verjährungshemmende Wirkung berufen dürfen.

bb) Wahrung der Vertraulichkeit

Werden Informationen, die im Rahmen des Schlichtungsverfahrens bekannt geworden sind, vom Streitmittler oder sonstigen Hilfspersonen an Dritte weitergegeben, „wäre zu befürchten, dass die Parteien Informationen zurückhalten und deswegen ihre Ansprüche nicht ausreichend verfolgen oder Einigungsmöglichkeiten nicht ausschöpfen können“.²³² Auch sei ohne Vertraulichkeit zu befürchten, dass Schlichtungsverfahren häufig nicht beansprucht würden.²³³

§ 22 VSBG verpflichtet den Streitmittler und sonstige in das Verfahren eingebundene Hilfspersonen daher zur Verschwiegenheit.²³⁴ Die ADR-Richtlinie sieht eine solche Verschwiegenheitspflicht nicht ausdrücklich vor, sondern verweist in Art. 17 Abs. 4 S. 2 auf die nach dem nationalen Recht geltenden Verpflichtungen zur Geheimhaltung oder Vertraulichkeit, etwa aufgrund des Berufsrechts oder anderer Rechtsvorschriften. Der deutsche Gesetzgeber hat sich an der gängigen Praxis der bisherigen Schlichtungsstellen orientiert²³⁵ und eine § 4 MediationsG entsprechende Pflicht zur Verschwiegenheit statuiert. Auf die dortige Kommentierung kann grundsätzlich verwiesen werden.²³⁶ Insbesondere ist auf das Zeugnisverweigerungsrecht des Streitmittlers und der in die Schlichtung eingebundenen Hilfspersonen über § 383 Abs. 1 Nr. 6 ZPO hinzuweisen.

Ebenso wie durch § 4 MediationsG kann auch über § 22 VSBG kein vollständiger Schutz der Vertraulichkeit gewährleistet werden. Zudem ist fraglich, inwiefern die Vertraulichkeit überhaupt ein entscheidender Faktor für den Erfolg einer

²³⁰ Ähnlich OLG Brandenburg, Urt. v. 3.3.2010, Az. 4 U 40/09 = BeckRS 2010, 07659.

²³¹ So ein Fall des LG Nürnberg-Fürth, Urt. v. 13.8.2014, Az. 6 O 5204/12 = BeckRS 2014, 20917.

²³² BT-Drs. 18/5089, S. 64.

²³³ BT-Drs. 18/5089, S. 64.

²³⁴ Die Pflicht bezieht sich nach S. 2 auf alles, was ihnen in Ausübung ihrer Tätigkeit bekannt geworden ist. Satz 3 verweist auf § 4 S. 3 MediationsG, der entsprechend gilt.

²³⁵ BT-Drs. 18/5089, S. 64 mit Hinweisen auf Verfahrensverordnungen, die Regelungen zur Verschwiegenheit/Vertraulichkeit enthalten.

²³⁶ Etwa *Wagner*, in: Mediationsrecht, Kapitel 7; *Goltermann*, in: Klowait/Gläßer, § 4 MediationsG.

Schlichtung sein kann und wie sich die Verschwiegenheitspflicht zu den Berichts- und Auskunftspflichten und dem Verbraucherschlichtungsbericht (§§ 34, 35 VSBG) verhält.

(1.) Nur bruchstückhafte Sicherung der Vertraulichkeit

Die gesetzliche Pflicht zur Verschwiegenheit hindert die Parteien selbst nicht daran, die Erkenntnisse und Informationen, die sie im Rahmen der Schlichtung erhalten haben, im nachfolgenden Zivilprozess zu verwerten. Nur Streitmittler und deren Hilfspersonen sind zur Verschwiegenheit verpflichtet und können Zeugnis (und über § 142 Abs. 2 ZPO die Vorlegung der Akten) verweigern. Da auf das Zeugnisverweigerungsrecht verzichtet werden kann, ist es dem Streitmittler prozessrechtlich grundsätzlich nicht versagt, als Zeuge aufzutreten.²³⁷ Der Verstoß gegen die Verschwiegenheitspflicht kann allerdings Schadensersatzansprüche auslösen. Ob Schlichtern darüber hinaus weitere Sanktionen drohen können, lässt § 22 VSBG offen.

Das Bedürfnis der Parteien, den mit dem Verfahren betrauten Streitmittler als Zeugen zu laden, wird allerdings selten bestehen. Sofern die Beteiligten selbst relevante Unterlagen, wie etwa Stellungnahmen, erhalten haben, sind sie nicht daran gehindert, diese im Gerichtsverfahren einzubringen. Da die Schlichtung ihrer Natur nach eher kontradiktorisch angelegt ist,²³⁸ werden die Stellungnahmen in der Regel nicht über Tatsachenbehauptungen hinausgehen. Schwer vorstellbar ist auch, dass sie Zugeständnisse beinhalten. Ferner gelten über § 22 S. 3 VSBG die Ausnahmetatbestände in § 4 S. 3 MediationsG auch für die Schlichtung. Danach können Aussagen getroffen werden, wenn dies zur Umsetzung oder zur Vollstreckung der Schlichtungsvereinbarung erforderlich ist, die Offenlegung aus vorrangigen Gründen der öffentlichen Ordnung geboten ist oder es sich um Tatsachen handelt, die offenkundig sind oder ihrer Bedeutung nach keiner Geheimhaltung bedürfen.

²³⁷ Zum Spannungsverhältnis zwischen prozessualen Zeugnisverweigerungsrecht und materiell-rechtlicher Schweigepflicht und zum Streitstand, siehe *Wagner*, in: *Mediationsrecht*, Kapitel 7, Rn. 34 ff.

²³⁸ Verbraucherschlichtungsstellen, die Mediationen durchführen, konnten nicht ausfindig gemacht werden.

Schließlich besteht die Berechtigung das Zeugnis zu verweigern, nur für den Zivilprozess und durch Bezugnahme auf § 383 ZPO für andere Verfahren.²³⁹ Im Strafprozess besteht hingegen kein spezifisches Zeugnisverweigerungsrecht.

(2.) *Vertraulichkeit für den Erfolg der Schlichtung nicht entscheidend*

Durch diesen unvollständigen Schutz werden im Rahmen der Mediation Beweisverwertungs- und Beweisthemenverbote diskutiert.²⁴⁰ Jedenfalls ist anerkannt, dass zusätzliche Vertraulichkeitsvereinbarungen häufig ratsam sind.²⁴¹ Aus diesem Grund hat der Mediator auch die Parteien über den Umfang der Verschwiegenheitspflicht nach § 4 S. 4 MediationsG zu informieren. Da die Vertraulichkeit für eine erfolgreiche Mediation essentiell ist,²⁴² macht es durchaus Sinn, zusätzliche Vereinbarungen über Verschwiegenheitspflichten, Beweismittelbeschränkungen oder Verwertungsverbote zu treffen.

Bei der Verbraucherschlichtung liegt die Sache anders. Folge der zwar nicht vollständigen, aber doch erheblichen Rechtsbindung wird vermutlich sein, dass das gesamte Verfahren allein auf der Sachebene stattfinden wird. Es wird darum gehen, einen Sachverhalt zu ermitteln, um diesen unter gesetzliche Normen zu subsumieren. Anders kann es jedenfalls nicht sein, wenn der Schlichtungsanspruch am geltenden Recht ausgerichtet sein soll. Unter diesen Voraussetzungen ist es nur schwer denkbar, dass eine offene Kommunikation stattfindet und die den Positionen zugrundeliegenden Interessen aufgedeckt und bearbeitet werden. Vielmehr dürfte ein Interesse daran bestehen, dass ein für sich günstiger Sachverhalt Grundlage des Vorschlags wird. Der Raum für Einlassungen und von Zugeständnissen, deren Offenlegung im Prozess nachteilige Folgen hätte, ist also denkbar klein. Zudem bieten einige Verfahrens- oder Kostenordnungen Anreize, gerade keine Einlassungen zu machen. So können den Unternehmen Entgelte auferlegt werden, wenn sie Anlass zur Beschwerde gegeben haben; umgekehrt können sich Fallpauschalen reduzieren, wenn die Schlichtungsstellen Anträge für unbegründet erachten.²⁴³ Unter diesen Voraussetzungen ist eine kooperative

²³⁹ Siehe Verweise auf § 383 ZPO in § 46 Abs. 2 ArbGG, §§ 29 Abs. 2, 30 Abs. 1 FamFG, § 118 Abs. 1 S. 1 SGG, § 82 FGO und § 98 VwGO.

²⁴⁰ Thole, ZZZ 127 (2014), 339, 363.

²⁴¹ Siehe nur Ulrizi, in: MünchKomm, FamFG, § 4 MediationsG, Rn. 9.

²⁴² BT-Drs. 17/5335, S. 13; Erwägungsgrund 23 Mediations-Richtlinie; Prütting, JZ 2008, 847, 850.

²⁴³ So § 7 Abs. 3 Verfahrensordnung für Beschwerden im Zusammenhang mit der Vermittlung von Versicherungsverträgen (VermVO, Stand: 27.11.2008, abrufbar unter:

Haltung und vertrauliche – und damit schützenswerte – Kommunikation nur schwer vorstellbar. Der Nutzen der Regelung für die Verbraucherschlichtung kann daher insgesamt in Zweifel gezogen werden.

(3.) Spannungsverhältnis zwischen Vertraulichkeit und Berichts- und Auskunftspflichten

Die Verbraucherschlichtungsstellen sind verpflichtet, jährlich einen Tätigkeitsbericht zu veröffentlichen und alle zwei Jahre einen Evaluationsbericht zu erstellen und ihn an die zuständige (Aufsichts-)Behörde zu übermitteln (§ 34 Abs. 1 und 2 VSBG). Nach Absatz 3 soll insbesondere über solche Geschäftspraktiken informiert werden, die „auffällig häufig Anlass für Anträge auf Durchführung von Streitbeilegungsverfahren waren“.

Mit den Tätigkeitsberichten nach Absatz 1 sollen die Transparenz gefördert, die Öffentlichkeitsarbeit unterstützt und die Verbraucherschlichtung insgesamt bekannter gemacht werden.²⁴⁴ Positive wie negative Entwicklungen werden dadurch der Öffentlichkeit zugänglich gemacht, wovon auch die Interessenvertreter der Verbraucher und die der Unternehmer profitieren sollen. Ergänzend können Schlichtungsstellen auch über relevante Schlichtersprüche und bestimmte Tendenzen außerhalb der Tätigkeitsberichte informieren.²⁴⁵ Die Verbraucherschlichtung soll damit einen überindividuellen Beitrag leisten. Die Berichte sollen dazu beitragen, „*Problemfelder zu erkennen, zu beobachten, und gegebenenfalls auch in geeigneter Weise zu reagieren*“.²⁴⁶

Das Spannungsfeld zwischen öffentlichen (Abs. 1) und nicht öffentlichen (Abs. 2) Berichtspflichten und dem Schutz der Vertraulichkeit wird vom Gesetzgeber zwar gesehen, aber nicht näher reglementiert. In der Gesetzesbegründung findet sich lediglich die Aussage, dass § 22 (sowie die datenschutzrechtlichen Bestimmungen) zu beachten wäre.²⁴⁷ Im Kern werden daher Schlichtungsverfahren und -ergebnisse anonymisiert werden müssen, es sei denn, es findet eine Entbindung von der Verschwiegenheitspflicht durch die Parteien statt. Bisher

<http://www.versicherungsombudsmann.de/Navigationsbaum/VermVo.jsp> (letzter Abruf: 18.01.2016)); § 11 Abs. 1 Verfahrensordnung Schlichtungsstelle Energie e.V., a.a.O. (Fn. 162) i. V. m. § 4 Abs. 6 Kostenordnung (Stand: 1.1.2015).

²⁴⁴ BT-Drs. 18/5089, S. 73.

²⁴⁵ Ebenda.

²⁴⁶ Ebenda.

²⁴⁷ Ebenda.

wurden in den Jahresberichten die „klassischen Schlichtungsfälle“ oder Sachverhalte, die Anlass zu Beschwerden gaben, geclustert und anhand der Fallzahlen geordnet.²⁴⁸ Dies sollte auch den Anforderungen nach § 34 Abs. 1 VSBG genügen. Fraglich ist, ob Unternehmer, gegen die besonders viele Schlichtungsanträge eingehen und daher als „schwarze Schafe“ angesehen werden könnten, in den Tätigkeitsberichten ausnahmsweise namentlich benannt werden dürfen. Die intendierte strikte Trennung zwischen Ordnungsrecht und Verbraucherschlichtung spricht hier entschieden dagegen.²⁴⁹ Ratsam wäre es jedoch, von der Verordnungsermächtigung Gebrauch zu machen und das Spannungsverhältnis zwischen der Vertraulichkeit und den Informationspflichten näher zu konkretisieren.

cc) Vollstreckbarkeit des Schlichtungsergebnisses

Ist die Schlichtung zwar erfolgreich, aber weigert sich eine Partei anschließend der Einigung nachzukommen, kann mangels vollstreckbaren Titels keine Zwangsvollstreckung betrieben werden. Wie im Rahmen der Mediation müssten die Parteien entweder den Inhalt des angenommenen Vorschlages in einer notariellen Urkunde, die gemäß § 794 Abs. 1 ZPO Vollstreckungstitel ist, festhalten lassen und sich zugleich der sofortigen Zwangsvollstreckung unterwerfen oder aber sie wählen den Weg über einen Anwaltsvergleich (§ 796a ZPO). Es ist jedoch anzunehmen, dass mehrheitlich die angenommenen Vorschläge freiwillig befolgt werden.

4. Zusammenfassung

Die Analyse des Verhältnisses von Verbraucherschlichtung und Zivilgerichtsbarkeit hat mehrere Erkenntnisse zu Tage gefördert. Durch die Institutionalisierung von Verbraucherschlichtung soll zunächst den Verbrauchern ein attraktives Verfahren zur Rechtsdurchsetzung an die Hand gegeben werden. Die Intention des Gesetzgebers ist es, den gerichtlichen Rechtsschutz um ein außergerichtliches Rechtsschutzsystem zu ergänzen. Dieses Verständnis von einem „komplementären Zugang zum Recht“²⁵⁰ ist allerdings zweifelhaft, weil es den Maßstab „Zivil-

²⁴⁸ Beispielhaft sÖp_Jahresbericht 2013, a.a.O. (Fn. 24), S. 7 ff.; Tätigkeitsbericht „Der Online-Schlichter“ 2013, a.a.O. (Fn. 24), S. 2 ff.

²⁴⁹ BT-Drs. 18/5089, S. 73.

²⁵⁰ *Hirsch*, NJW 2013, 2088, 2094.

prozess“ suggeriert. Der große Nutzen der Verbraucherschlichtung liegt jedoch darin, dass ihr niedrigschwelliger Zugang die Bearbeitung von (zumeist geringwertigen) Fällen ermöglicht, die sonst nicht behandelt worden wären. Ein Messen am Zivilprozess wäre damit verfehlt. Im Verhältnis zum Zivilprozess stellt die Verbraucherschlichtung eher ein *aliud* dar. Vorzugswürdig ist es insgesamt von *einem* Rechtsschutzsystem auszugehen, in dem die verschiedenen Verfahren unterschiedliche Zwecke und Ziele verfolgen.

Die grundsätzliche Ausrichtung der Verbraucherschlichtung am Recht führt allerdings dazu, dass die Unterschiede zwischen den beiden Verfahren nur gering, und primär institutioneller Natur sind. Die hohen Anforderungen an die Qualifikation des Schlichters rücken ihn nah an den Richter.

Die bisherige Analyse des Verhältnisses zwischen Verbraucherschlichtung und Zivilgerichtsbarkeit hat gezeigt, dass beide Institutionen primär der Rechtsdurchsetzung dienen. Zwar wurde intendiert, den gerichtlichen durch einen außergerichtlichen Rechtsschutz zu ergänzen, in Wahrheit wurde allerdings eine Konkurrenzsituation geschaffen, deren Folgen noch nicht absehbar sind. Insbesondere dort, wo Gerichtsverfahren einen gesellschaftlichen Beitrag leisten (Bewährung des objektiven Rechts, Rechtsfortbildung, Rechtssicherheit) könnten sich Nachteile ergeben.

Andererseits sind die geschaffenen Schnittstellen zwischen Zivilgerichtsbarkeit und Verbraucherschlichtung Beleg dafür, dass Verzahnungen durchaus erwünscht sind. Relevant könnte hier die Möglichkeit der Anordnung des Ruhens nach § 278a ZPO und die anschließende Verlagerung in die Verbraucherschlichtung sein. Insbesondere nicht oder schlecht informierte Verbraucher könnten so ihre Entscheidung revidieren und zunächst den risikolosen Weg zu den Schlichtungsstellen wählen. In Bezug auf das Verhältnis von Verbraucherschlichtung und eventuell nachfolgende Gerichtsverfahren ist besonders die verjährungshemmende Wirkung des Schlichtungsantrags von Bedeutung.

Vertraulichkeit und fehlende Vollstreckbarkeit des angenommenen Schlichtungsvorschlags werden hingegen wohl keine Rolle spielen. Auch bestehen zwischen der obligatorischen Streitschlichtung nach § 15a EGZPO und der Verbraucherschlichtung bisher keine Berührungspunkte. Möglich ist nach dem VSBG, dass bereits gerichtlich entschiedene oder anhängige Verfahren von den Verbraucherschlichtungsstellen bearbeitet werden. Die gängige Praxis schließt solche Verfahren dagegen bisher aus.

V. Vorschläge für die Ausgestaltung eines umfassenden Rechtsschutzsystems

In den letzten Kapiteln wurden die Zielsetzungen des gerichtlichen Rechtsschutzes und der Verbraucherschlichtung näher betrachtet und die Schnittstellen zwischen den Gerichten und Verbraucherschlichtungsstellen beleuchtet. Nachfolgend sollen Vorschläge gemacht und Denkanstöße geliefert werden, wie ein umfassendes Durchsetzungssystem errichtet werden könnte, das mit wenig Reibungsverlusten einen hohen Rechtsschutz gewährleisten kann. Ansatzpunkt ist die Anerkennung der Verbraucherrechtsdurchsetzung als rechtspolitische Aufgabe und die Frage, wie Verbraucherschlichtung und Zivilgerichtsbarkeit Beiträge zu ihrer Erfüllung leisten können. Zivilgerichtsbarkeit und Verbraucherschlichtung sind also als gleichrangige Institutionen zu begreifen, die jeweils für sich Rechtsschutz (gerichtlich und außergerichtlich) gewährleisten und im Zusammenspiel die Verbraucherrechtsdurchsetzung insgesamt verbessern sollen. Verfahren vor den Zivilgerichten und Schlichtungsverfahren sollten nicht als Alternativen zueinander verstanden werden, sondern als Bestandteile eines umfassenden Rechtsschutzsystems, in dem sie sich gegenseitig ergänzen und ineinandergreifen.

1. Verbraucherrechtsdurchsetzung als rechtspolitische Aufgabe

In allen Konsumgesellschaften weltweit scheint die mangelnde Durchsetzung von Verbraucherrechten als ein besonderes Problem unserer Zeit zu gelten.²⁵¹ Wie bereits einleitend erwähnt, erleiden Verbraucher im Zusammenhang mit dem Erwerb von mangelhaften Waren und Dienstleistungen auf dem Binnenmarkt Schäden in Milliardenhöhe. Das Desinteresse mancher Verbraucher an der Rechtsdurchsetzung setzt auf der anderen Seite für Unternehmen einen Anreiz, gesetzeswidriges, aber gewinnbringendes Verhalten nicht abzustellen.²⁵² Unternehmen, die dieser Versuchung unterliegen, kommt die mangelnde Durchsetzung

²⁵¹ Siehe nur *Spiller/Tokeley*, in: *Howells/Ramsay/Wilhemsson*, Handbook of Research on International Consumer Law, S. 482 ff. und *Weber*, *Towards an Optimal Mix of Public and Private Enforcement in Consumer Law*, S. 20.

²⁵² Mit Verweis auf die ebenso im Kartellrecht bekannte Problematik, *Grunewald/Peifer*, Verbraucherschutz im Zivilrecht, Rn. 14.

von Verbraucherrechten zugute, während Unternehmen, die sich rechtstreu verhalten wollen, durch den drohenden Verlust des Kunden einen Schaden erleiden: Denn mit der Durchsetzung ihrer Rechte unzufriedene Konsumenten werden mittel- und langfristig eher auf andere Unternehmen zurückgreifen, als zufriedene.²⁵³

Eine Verbesserung der Durchsetzung von Verbraucherrechten liegt demnach im Interesse aller Marktteilnehmer und ist damit rechtspolitische Aufgabe.²⁵⁴ Die Betrachtung des Verhältnisses zwischen Zivilgerichtsbarkeit und Verbraucherschlichtung hat allerdings gezeigt, dass eine Verbesserung durch das VSBG im Wesentlichen dadurch erreicht werden soll, dass für Verbraucher kostenlose, aber hochwertige Verfahren zur Verfügung gestellt werden. Durch den niedrighschwelligen Zugang sollen Verbraucher die Möglichkeit erhalten, „auch kleine Forderungen, für die sie möglicherweise kein gerichtliches Verfahren anstrengen würden, im Rahmen einer Schlichtung durchzusetzen“.²⁵⁵ Ansatzpunkt für einen verbesserten Rechtsschutz ist also das rationale Desinteresse der Verbraucher an der Rechtsdurchsetzung: Steht ein gebührenfreies Verfahren zur Rechtsdurchsetzung zur Verfügung, dürfte kein vernünftiger Grund gegen die Geltendmachung von Ansprüchen sprechen.

Das Problem der mangelnden Verbraucherrechtsdurchsetzung ist allerdings mehrdimensional. Das strukturelle Machtungleichgewicht zwischen Verbraucher und Unternehmer und Hemmungen der Verbraucher, Ansprüche gegebenenfalls gerichtlich geltend zu machen, sind Bestandteile dieses Problems. Dies berücksichtigt das VSBG nur unzureichend. Ein umfassendes Rechtsschutzsystem für Verbraucher sollte im Ansatz versuchen, alle Dimensionen des Problems bestmöglich zu bearbeiten. Es sollte im Verhältnis von Verbrauchern und den Durchsetzungsinstitutionen (Gerichten und Schlichtungsstellen) Hemmnisse abbauen und zur Rechtsdurchsetzung anregen. Es sollte in der Lage sein, das strukturelle Machtungleichgewicht auszugleichen, also auf die Verbraucher-Unternehmer-Beziehung einzuwirken. Es sollte aber auch Unternehmen vor einer unberechtig-

²⁵³ Darauf hinweisend Gascón Inchausti, „Specific Problems of Cross-Border Consumer ADR: What Solutions?“ in: M. Stürner/Gascón Inchausti/Caponi, *The Role of Consumer ADR in the Administration of Justice*, S. 31, 39. Dieser Fakt erkläre auch, warum viele alternative Verbraucher-Streitbelegungsverfahren auf Initiative der Unternehmerverbände geschaffen wurden.

²⁵⁴ So auch Eidenmüller/Engel, ZIP 2013, 1704, 1705.

²⁵⁵ So die Begründung der Fraktion der CDU/CSU, der sich die Fraktion der SPD anschloss (BT-Drs. 18/6904, S. 80).

ten Inanspruchnahme schützen und schließlich sollte es effizient und effektiv sein.

2. Schaffung einer zentralen Anlauf- und Beratungsstelle für Verbraucher

Im Verhältnis von Verbrauchern und den Durchsetzungsinstitutionen wäre es ratsam, eine zentrale Anlauf- und Beratungsstelle für Verbraucher zu implementieren. Heutzutage ist die Meinung vorherrschend, dass nicht das *eine* Konfliktlösungsverfahren existiert, sondern eine Vielfalt besteht, was die Beteiligten vor die Aufgabe stellt, das für ihren Konflikt geeignete Verfahren auszuwählen.²⁵⁶

Die Verfahrensauswahl beruht aber häufig nicht auf einer rationalen Entscheidung auf Basis der Verfahrensinteressen.²⁵⁷ Oftmals wird schlicht das Gericht angerufen, was wohl kulturhistorisch zu begründen ist²⁵⁸ oder aber es wird ein gerade bekanntes alternatives Verfahren eingeleitet. Um unerfahrenen Verbrauchern eine reflektierte Verfahrensauswahl zu ermöglichen, ist es daher notwendig, sie zu informieren und zu beraten. Dies könnte durch die Schaffung einer zentralen Anlaufstelle für Verbraucherkonflikte geleistet werden.

Die ODR-Verordnung sieht bereits ein Online-Tool als zentrale Anlaufstelle für Verbraucher und Unternehmer vor. Die ab Februar 2016 verfügbare OS-Plattform beschränkt sich jedoch auf Informationen über ausschließlich außergerichtliche Verfahren und sollte daher um Informationen über gerichtliche Verfahren erweitert werden und zusätzlich Verbraucherberatung anbieten. Deutlich wird dies im Fallbeispiel 2 (Pilotenkoffer aus Frankreich) und bei grenzüberschreitenden Konflikten insgesamt. Hier werden häufig mehrere Schlichtungsstellen zuständig sein, über deren Vor- und Nachteile sich Verbraucher im Einzelnen nur schwer informieren können. Im europäischen Rechtsraum stehen zudem viele gerichtliche Verfahren zur Verfügung, was die Auswahl des am besten geeigneten Verfahrens zusätzlich erschwert.

²⁵⁶ Im Zentrum steht demnach grundsätzlich der Einzelne, siehe eindrucksvoll *Steffek/Unberath* u. a., in: *Steffek/Unberath, Regulating Dispute Resolution*, S. 3 ff., 15; *Caponi, RabelsZ* 79 (2015), 117, 121.

²⁵⁷ *Wendenburg, KritV* 2015, 33, 35, der allerdings auf einen Wandel diesbezüglich hindeutet.

²⁵⁸ So *Huther, ZKM* 2004, S. 247, 249.

3. Verbraucherberatung in Schlichtungsstellen

Empowerment durch Verbraucherberatung kann und sollte auch in den Verbraucherschlichtungsstellen betrieben werden. Da gegenwärtig keine zentralen Anlauf- und Beratungsstellen existieren, kann das strukturelle Machtungleichgewicht am ehesten durch die Verbraucherschlichtungsstellen ausgeglichen werden. Das Spannungsverhältnis zwischen der Wahrung der Unparteilichkeit und beratender Tätigkeit ist natürlich offensichtlich, aber nicht unüberwindbar. Wenn Streitmittler die größere Erfahrung der Unternehmen als *repeat player* mit der Schlichtung durch Hinweise ausgleichen, ergreifen sie damit, bis zu einer gewissen Grenze, nicht zugleich Partei. Nur wenige Argumente sprechen auch gegen eine Beratung, wenn das Streitbelegungsverfahren auf Wunsch des Unternehmers beendet wurde oder wenn der Schlichtungsvorschlag vom Unternehmer abgelehnt wurde. Hier bietet sich eine Beratung über weitere Möglichkeiten der Interessenverwirklichung an. Wird eine unzuständige Stelle angerufen, sollte über infrage kommende zuständige Stellen informiert werden. In Anlehnung an § 281 ZPO (Verweisung bei Unzuständigkeit) sollte auch über eine Verweisung durch die unzuständige Verbraucherschlichtungsstelle selbst nachgedacht werden.

De lege lata kann als Einfalltor für eine Verbraucherberatung § 20 Abs. 1 S. 1 VSBG herangezogen werden, der die Verbraucherschlichtungsstelle zu gewissen Amtsermittlungsmaßnahmen verpflichtet.²⁵⁹

4. Effizienz und Effektivität als Maßstab für die Ausgestaltung

Verbraucherschlichtung und Gerichtsverfahren sind beides mögliche Wege der Rechtsdurchsetzung. Im Ergebnis soll der Verbraucherkonflikt – entweder durch Urteil oder durch Konsens – gelöst werden. Beide Verfahren teilen mit der Durchsetzung subjektiver Rechte die gleiche Zielsetzung, weshalb sicherzustellen ist, dass die insoweit bestehende Parallelität keine Ineffizienzen verursacht. Als ineffizient müsste ein Verdrängungswettbewerb angesehen werden, da dieser

²⁵⁹ § 20 Abs. 1 S. 1 VSBG: „Die Verbraucherschlichtungsstelle benachrichtigt die Parteien, sobald sie keine weiteren Unterlagen und Informationen mehr benötigt (Eingang der vollständigen Beschwerdeakte)“. Relativiert durch S. 2: „Der Eingang der vollständigen Beschwerdeakte ist in der Regel anzunehmen, wenn die Parteien nach § 17 Absatz 1 Gelegenheit zur Stellungnahme hatten“. Siehe ferner oben S. 22 ff., insbesondere Fn. 81.

zulasten eines effektiven Rechtsschutzes geht. Die Durchsetzung subjektiver Rechte, die Bewährung objektiven Rechts, die Rechtsfortbildung und die Rechtssicherheit, der Schutz von Allgemeininteressen und schließlich die Befriedung können nur im Zusammenspiel effizient erfüllt werden, was letztlich auf eine Kooperation zwischen Richter und Schlichter hinausläuft.

a) Bedarf an gerichtlichen Entscheidungen und Folgen daraus

Zunächst ist zu konstatieren, dass ein Bedarf an gerichtlichen Entscheidungen besteht. Nur die Rechtsprechung ermöglicht eine sichere Rechtsfortbildung durch Anwendung der Gesetze. Wird eine Rechtsfrage in ständiger oder gefestigter Rechtsprechung dauerhaft gleich beantwortet, können wiederkehrende Probleme unter Verweis auf diese Rechtsprechung schnell und effektiv gelöst werden. Rechtskräftige Urteile bilden zudem eine der wichtigsten Grundlagen für die zwanghafte Durchsetzung von Ansprüchen im Vollstreckungsverfahren.

Durch Verbraucherschlichtung kann zwar mittels Veröffentlichung von Fällen in anonymisierter Form²⁶⁰ und von Tätigkeitsberichten ein indirekter Beitrag zur Rechtsfortbildung geleistet werden. Ebenso besteht mit dem Ablehnungsgrund in § 14 Abs. 2 Nr. 5b VSBG (Ablehnung von Schlichtungsanträgen, deren Bearbeitung von ungeklärten Rechtsfragen abhängt) grundsätzlich ein Mechanismus, um die für die Rechtsfortbildung wichtigen Fälle eher den Gerichten zuzuleiten. Eine sichere Rechtsfortbildung kann dadurch allerdings nicht garantiert werden. Sie wird in die Hände der Verbraucherschlichtungsstellen gelegt. Grundsätzlich zu begrüßen ist daher der in § 35 VSBG vorgesehene „Verbraucherschlichtungsbericht“, durch den eine Evaluation der Schlichtungstätigkeit möglich sein soll.²⁶¹ Da über den Inhalt dieser Berichte noch eine Rechtsverordnung zu erlassen ist (§ 42 Abs. 1 Nr. 4 VSBG), lassen sich zu diesem Zeitpunkt keine genauen Prognosen über deren Nutzen treffen.

Aus dem Bedarf an gerichtlichen Entscheidungen folgt allerdings nicht, dass Urteile erzwungen werden können. Insgesamt herrscht als Ausdruck der Privatautonomie die Dispositionsmaxime. Vor allem besteht die Möglichkeit des Vergleichs, der häufig in Anspruch genommen wird und den Urteilsspruch verhin-

²⁶⁰ Gefordert wird, Schlichtungsstellen zu verpflichten, Entscheidungen anonym zu veröffentlichen und eine Datenbank für diese Fälle einzurichten (BT-Drs-18/6904, S. 77). Das VSBG schweigt allerdings dazu.

²⁶¹ Der von der zentralen Anlaufstelle für Verbraucherschlichtung zu veröffentlichende Bericht soll zum ersten Mal am 09.07.2018 und danach alle vier Jahre erscheinen (siehe § 35 Abs. 1 VSBG).

dert. Verbraucherkonflikte treten vielfach jedoch massenhaft auf. Hier wäre es zweckmäßig, unklare Rechtsfragen auch gerichtlich klären zu lassen. Dies könnte beispielsweise dadurch geschehen, dass Verbraucherschlichtungsstellen von sich aus Fälle, mit denen sie häufig konfrontiert werden, in anonymisierter Form der staatlichen Justiz zuleiten, die diese dann in Form von Musterverfahren bearbeiten können. Über § 278a ZPO ist, wie gesehen, nur der umgekehrte Fall möglich.

Eine solche Überweisung in die Zivilgerichtsbarkeit ist zwar grundsätzlich bedenklich, wenn aber die Parteien dem zustimmen müssen, bleiben Unparteilichkeit und Vertraulichkeit der Verbraucherschlichtung gewahrt. Weigern sich die Parteien hingegen, könnten Streitmittler bei Rechtssachen von grundsätzlicher Bedeutung ein Überwiegen von Allgemeininteressen annehmen und trotzdem anonymisiert überweisen (Rechtsgedanke des § 511 Abs. 4 Nr. 1 ZPO). Auch die Öffentlichkeit könnte im Gerichtsverfahren ausgeschlossen werden.

Insgesamt stellen sich bei der Verweisung in die Zivilgerichtsbarkeit natürlich erhebliche zivilprozessuale Folgefragen.

b) Ausbau kollektiver Rechtsschutzinstrumente

Verbraucherschlichtung ist auf die individuelle Durchsetzung von Verbraucherrechten gerichtet. Kollektivinteressen, wie sie beispielsweise durch Unterlassungsklagen durchgesetzt werden, können durch die Schlichtungsverfahren nicht wahrgenommen werden. Die Bearbeitung von wiederkehrenden oder gleichgelagerten Fällen vor Verbraucherschlichtungsstellen ist zudem wenig zweckdienlich. Durch Verwendung kollektiver Rechtsschutzinstrumente könnten solche Fälle zeitsparender und damit effektiver erledigt werden.

Der Ausbau des kollektiven Rechtsschutzes sollte daher nicht vernachlässigt werden. *Stadlers* Befürchtung, dass mit dem Inkrafttreten des VSBG das Interesse hieran schwinden könnte,²⁶² kann nicht von der Hand gewiesen werden, zumal die Kommissionsempfehlung zum kollektiven Rechtsschutz²⁶³ unverbindlich ist, und daher kein Umsetzungsdruck besteht. Durch den "VW-Skandal" hat der Ausbau kollektiver Rechtsschutzinstrumente allerdings unerwartet an Bedeutung gewonnen und ist in den Fokus des Gesetzgebers gerückt. Für den Beginn des Jahres ist ein Gesetzentwurf geplant, nach dem zukünftig Musterfeststellungskla-

²⁶² *Stadler*, ZJP 128 (2015), 165, 187.

²⁶³ Empfehlung „Gemeinsame Grundsätze für kollektive Unterlassungs- und Schadensersatzverfahren in den Mitgliedstaaten bei Verletzung von durch Unionsrecht garantierten Rechten“ (KOM 2013/396/EU).

gen die Durchsetzung von Rechten bei vergleichbaren Sachverhalten erleichtern sollen.²⁶⁴

Instrumente des kollektiven Rechtsschutzes, insbesondere die Unterlassungsklagen, leisten bereits einen bedeutenden Beitrag. In Fallbeispiel 4 (Flirten Jetzt) ging der Verbraucherzentrale Bundesverband beispielsweise erfolgreich gegen den Betreiber des Online-Dating-Forums wegen seiner missbräuchlichen AGB (sog. Abofalle) vor. Gerade bei den Abofällen suchen viele Verbraucher bei sich eine Mitschuld und sind nicht abgeneigt, den Preis als Strafe für die eigene „Unachtsamkeit“ zu zahlen. In solchen Konstellationen ist noch keine effektive Abschöpfung des rechtswidrig erworbenen Gewinns möglich.²⁶⁵ Der Bedarf an kollektiven gerichtlichen Rechtsschutz wird hier spürbar. Da Gesetzesverstöße seitens der Unternehmer, insbesondere der kleinen und mittleren Unternehmen, häufig auf Fahrlässigkeit beruhen (man denke nur an die umfangreichen und für Laien kaum zu überschauenden Informationspflichten beim Betrieb einer Homepage), spricht nichts gegen die Institutionalisierung außergerichtlicher kollektiver Verfahren innerhalb der Verbraucherschlichtungsstellen.

Letztlich ist Verbraucherschlichtung nach dem VSBG durch den niedrigschwelligen Zugang ein besonders geeignetes Instrument, Kleinstschäden geltend zu machen. In Fallbeispiel 3 (Defektes Mainboard) dürfte die Schlichtung das Verfahren der Wahl sein. Bei Streitwerten unter 200 Euro sehen die meisten Verbraucher von einer gerichtlichen Rechtsverfolgung ab. Diese Rechtsschutzlücke kann Verbraucherschlichtung schließen. Ob Schlichtungsverfahren auch bei sehr niedrigen Streitwerten (Mainboard zum Preis von 15 Euro) angestrengt würden, bleibt abzuwarten.²⁶⁶ Jedenfalls ist Verbraucherschlichtung für die Abwicklung von Massenschäden derzeit ungeeignet.²⁶⁷

Hier ist durch den Ausbau kollektiver Rechtsschutzinstrumente Abhilfe zu leisten. Die geplanten Gruppen- und Musterfeststellungsklagen werden dazu einen Beitrag leisten können. Welche Form und welches Gewicht dieser hat, ist abhängig von der genauen Ausgestaltung der Verfahren.

²⁶⁴ So die Ankündigung des Staatssekretärs *Billen* auf einer Veranstaltung des vzbv am 28.9.2015, abrufbar im Internet unter: http://www.bmjv.de/SharedDocs/Reden/DE/2015/09282015_StBillen_vzbv.html (letzter Abruf: 18.01.2016).

²⁶⁵ Nach *Stadler*, ZJP 128 (2015), 165, 187.

²⁶⁶ *Eidenmüller* und *Engel* weisen darauf hin, dass auch bei Kleinstschäden nicht mit einer Schlichtung zu rechnen ist (ZIP 2013, 1704, 1707).

²⁶⁷ Ebenso *Wagner*, 51 CMLR (2014), 165, 188 ff. (in Bezug auf die ADR-Richtlinie).

c) Verknüpfung von Verbraucherschlichtung und obligatorischer Streitbeilegung

Das Verhältnis von Verbraucherschlichtung und der obligatorischen Streitbeilegung nach § 15a EGZPO wurde bereits dargestellt. Danach ergeben sich derzeit keine Überschneidungen. Auch das kann ineffizient sein. Die Landesjustizverwaltungen können sowohl Gütestellen als auch Universalschlichtungsstellen einrichten. Fraglich ist, ob sich beide Institutionen verbinden ließen.

Dem Gedanken, dass eine Verbraucherschlichtungsstelle selbst als eine „von einer durch die Landesjustizverwaltung eingerichteten oder anerkannten Gütestelle“ fungieren könnte, schiebt die Gesetzesbegründung einen Riegel vor.²⁶⁸ Verbraucherschlichtungsstellen sind sonstige Gütestellen, die ihren Anwendungsbereich nach § 4 Abs. 3 VSBG aber derart erweitern können, dass der Katalog der von § 15a EGZPO erfassten Streitigkeiten abdeckt wird.²⁶⁹ Da Universalschlichtungsstellen keine Verfahren durchführen, wenn weder der Unternehmer im betreffenden Bundesland niedergelassen ist, noch der Verbraucher dort seinen Wohnsitz oder gewöhnlichen Aufenthalt hat (§ 30 Abs. 1 Nr. 2 VSBG), könnten regionale, behördliche Schlichtungsstellen betrieben werden. Auch sie könnten beratend tätig sein.

Dazu müssten Bundesländer beschließen, eine „behördliche Universalschlichtungsstelle“ (§ 30 Abs. 3 Nr. 1 VSBG) einzurichten, unter deren Dach ergänzend Verbraucherkonflikte geschlichtet und obligatorische, vorgerichtliche Güteverfahren durchgeführt werden.

Die Konzentration auf **eine** behördliche Schlichtungsstelle würde sich aus mehreren Gründen anbieten. Primär würde sie Verbrauchern und Bürgern den Überblick über Schlichtungsangebote erleichtern. Der Vielfalt an privaten Schlichtungs-, Ombuds- und Gütestellen sollte nicht mit einer Vielfalt an behördlichen Schlichtungsstellen begegnet werden.²⁷⁰ Auch hinsichtlich der angewandten Verfahren ergeben sich größtenteils Überschneidungen. Sowohl Verbraucherschlichtungsstellen als auch „Gütestellen“ können das gleiche Spektrum an Verfahren anbieten, in der Regel wird aber keine Mediation, sondern eine Schlich-

²⁶⁸ BT-Drs. 18/5089, S. 78. Dort heißt es wörtlich: „Die Verbraucherschlichtungsstelle selbst ist keine „von einer Landesjustizverwaltung eingerichtete oder anerkannte Gütestelle“ im Sinne des § 15a Absatz 1 EGZPO, sondern eine sonstige Gütestelle“.

²⁶⁹ Siehe bereits oben S. 49 ff.

²⁷⁰ Zur Schwierigkeit der Auswahl der „richtigen“ Gütestelle, siehe *May/Moeser*, NJW 2015, 1637, 1638 f.

tung durchgeführt.²⁷¹ Bei den Antragstellern handelt es sich in beiden Verfahren auch nicht um Unternehmer. Diese haben regelmäßig Interesse an einer zügigen Titulierung ihrer Forderung und werden die obligatorische Streitschlichtung einfach durch Einleiten eines Mahnverfahrens (§ 15a Abs. 2 Nr. 5 EGZPO) überspringen. Der Personenkreis, der die Verfahren aktiv als Antragssteller nutzt, ist also vergleichbar: regelmäßig rechtlich unerfahrene Bürger und Verbraucher.

Ebenso ist durch die Änderung des § 204 Abs. 1 Nr. 4 und 12 BGB schon bei der Verjährung ein Gleichlauf zwischen Güteverfahren und Verbraucherschlichtung hergestellt worden. Diese wird schon mit Antragsstellung gehemmt werden, so dass sich auch aus diesem Aspekt eine Integration anbieten würde. Ohnehin scheint die Konzentration auf private Rechtsdurchsetzung zu kurz gegriffen. Der Staat bzw. die Bundesländer sollten sich nicht über das Modell der nachrangigen behördlichen Schlichtung aus der Affäre ziehen, da sie über Durchsetzungsinstrumente verfügen, die dem Privaten nicht zustehen. Beispielsweise könnten Schlichtungsvorschläge der behördlichen Schlichtungsstellen als vollstreckbare Titel ausgestaltet werden. Auch könnten Sanktionsregelungen eingeführt werden.

Da die Länder noch bis zum 31.12.2019 von der Einrichtung von Universalschlichtungsstellen befreit sind,²⁷² bliebe genug Zeit eine solche Verknüpfung in Betracht zu ziehen.

d) Schlichter ungleich Richter

Die Parallele zwischen Verbraucherschlichtung und Zivilgerichtsbarkeit wird insbesondere bei der Rolle des Rechts offenbar. Die Schaffung einer letztlich justizähnlichen Schlichtungsstruktur wird viel Zeit in Anspruch nehmen.²⁷³ Vor allem die Länder werden finanziell durch den Erfüllungsaufwand zusätzlich belastet werden.²⁷⁴ Die Rolle des Rechts bei der Verbraucherschlichtung muss daher kritisch hinterfragt werden. Sieht das Grünbuch der Kommission über alternative Verfahren zur Streitbeilegung etwa ADR noch als Instrument des

²⁷¹ So beschreiben *May* und *Mooser* die Schlichtung vor einer anerkannten Gütestelle als Normalfall (NJW 2015, 1637).

²⁷² Bis dahin besteht ein ausreichendes Schlichtungsangebot durch die vom Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz geförderte Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle, so dass nach § 29 Abs. 2 VSBG von der Einrichtung abgesehen werden kann.

²⁷³ Stellungnahme des Bundesrates vom 10.07.2015, abgedruckt in BT-Drs. 18/5760, S. 4.

²⁷⁴ Zum Erfüllungsaufwand und den weiteren Kosten, siehe BT-Drs. 18/5089, S. 3.

sozialen Friedens an,²⁷⁵ ist davon in der kontradiktorischen Verbraucherschlichtung wenig übrig geblieben. Wie das Fallbeispiel 1 (Bedenklicher Whirlpool) belegt, führt die Orientierung am Maßstab des Rechts nicht immer auch zu „gerechten“ Ergebnissen. Fraglich ist, ob solche Fälle wegen der klaren Rechtslage (unstreitig kein Sachmangel) überhaupt den Weg in die Schlichtung finden werden. Im Rahmen rechtsorientierter Verfahren besteht des Weiteren die Gefahr, dass Entscheidungsoptionen übersehen werden. Zudem ist eine Befriedigung gerade auch außerhalb des Rechts möglich.

Die Rolle des Rechts ist folglich deutlich zu reduzieren.²⁷⁶ Dann besteht auch kein Bedarf an hochqualifizierten Streitmittlern.²⁷⁷ Die Anforderungen an diesen (Befähigung zum Richteramt oder zertifizierter Mediator) sind schlichtweg übertrieben und treiben den Preis der Schlichtung unnötig in die Höhe. Die maßgebliche Funktion der Verbraucherschlichtung sollte darin bestehen, Ansprüche, die regelmäßig geringwertig sind, in einem niedrighschwelligem Verfahren durchzusetzen. Durch Laienschlichter würde diese Schwelle noch weiter sinken, wodurch vermutlich mehr Fälle angezogen werden könnten. Diesem Vorteil steht allerdings auch ein Nachteil gegenüber. Wegen fehlender Expertise könnte die Qualität der Schlichtungsvorschläge leiden und die Verbraucherschlichtung so an Akzeptanz verlieren. Sektorspezifisch sollten daher entweder die hohen Anforderungen beibehalten oder amtsgerichtliche Verfahren attraktiver ausgestaltet werden.

5. Zusammenfassung

Die Analyse des Verhältnisses von Verbraucherschlichtung und Zivilgerichtsbarkeit hat gezeigt, dass beide Institutionen besser zu koordinieren sind. Erstrebenswert wäre dies, weil so die Verbraucherrechtsdurchsetzung insgesamt verbessert werden würde. Im Kern geht es darum, den einzelnen Verbraucherkonflikt dem Verfahren zuzuführen, das am besten geeignet scheint, den Konflikt schnell, einfach und kostengünstig zu lösen. Um Verbraucher über die Vor- und Nachteile bestimmter Verfahren zu informieren, sind zentrale Anlaufstellen zu schaffen, die

²⁷⁵ Grünbuch vom 16.04.2002, KOM (2002) 196 endg., Rn. 7, 9, 10.

²⁷⁶ Ebenso *Niewisch-Lennartz*, ZKM 2015, 136, 139 f.

²⁷⁷ A. A. *Hess*, JZ 2015, 548, 553 sowie *Tonner*, der durch den Verzicht auf Volljuristen das Prinzip der Waffengleichheit verletzt sieht, in: ZKM 2015, 132, 134 f.

auch beratend tätig werden. Diese Informationen stellen sicher, dass Rechte optimal durchgesetzt werden. Aufgrund des strukturellen Machtungleichgewichts zwischen Verbraucher und Unternehmer sollten auch Verbraucherschlichtungsstellen Beratung anbieten, insbesondere Verbraucher über weitere Möglichkeiten der Rechtsdurchsetzung und Interessenverwirklichung informieren, wenn das Verfahren auf Wunsch des Unternehmers beendet wurde oder nachdem dieser den Schlichtungsvorschlag abgelehnt hat.

Zur Ausgestaltung eines umfassenden Rechtsschutzsystems ist es erforderlich, dass sich Verbraucherschlichtung und Zivilgerichtsbarkeit ergänzen. Beide Institutionen erfüllen im Rechtsschutzsystem wichtige Zwecke und Ziele. Es liegt nahe, dass diese Zwecke oder Funktionen am effizientesten durch Kooperation erfüllt werden können. Durch die justizähnliche Ausgestaltung der Verbraucherschlichtung droht insbesondere eine Beeinträchtigung der Rechtsfortbildung. Wege von der Schlichtung in die Gerichtsbarkeit sind daher auszubauen. Massenhaft auftretende, vergleichbare Verbraucherkonflikte können auch nach dem VSBG nicht befriedigend gelöst werden. Diese Rechtsschutzlücke müsste durch Einführung gerichtlicher und außergerichtlicher kollektiver Durchsetzungsinstrumente geschlossen werden. Auch die behördliche außergerichtliche Streitbeilegung kann effizienter ausgestaltet werden. Dazu ist es ratsam, Verbraucherschlichtung und obligatorische Streitbeilegung zu verbinden. Im Rahmen des außergerichtlichen Rechtsschutzes wäre es ohnehin wünschenswert, die Balance zwischen privater und staatlicher Rechtsdurchsetzung in Richtung der behördlichen Rechtsdurchsetzung zu verschieben, da Behörden im Einzelfall über effektivere Durchsetzungsbefugnisse verfügen.

Kritisch hinterfragt werden muss die große Bedeutung des Rechts in der Verbraucherschlichtung. Ein hohes Rechtsschutzniveau kann auch wie bisher durch die Zivilgerichtsbarkeit erreicht werden. Ist angestrebt, die Durchsetzung von Verbraucherrechten insgesamt zu verbessern, muss das außergerichtliche Schlichtungssystem Funktionen wahrnehmen, die sich von denen, die durch andere Institutionen bereits wahrgenommen werden, hinreichend abgrenzen. Schlichtung durch Laien, die auf eine Interessenverwirklichung statt auf eine Rechtsdurchsetzung ausgelegt ist, verdient daher den Vorzug.

Abschließend ist auf die Evaluierung einer vom Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz bis zum Jahr 2020 geförderten Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle hinzuweisen. Der durch den Ausschuss für Recht und Verbraucherschutz neu eingeführte § 43 VSBG sieht vor, die Funktionsweise dieser Stelle wissenschaftlich zu untersuchen. Das Forschungsvorhaben soll bis zum 31.12.2020 abgeschlossen sein und Erkenntnisse in Bezug auf Inanspruch-

nahme, Fallzahlen, Arbeitsweise, Verfahrensdauer, Erfolgsquoten, Kosten und Entgelte liefern. Diese Ergebnisse sind mit Spannung zu erwarten. Wünschenswert wäre es, parallel dazu die Bearbeitung von Verbraucherkonflikten vor Amtsgerichten zu evaluieren. Dann ließen sich genauere Aussagen zum Verhältnis von Verbraucherschlichtung und Zivilgerichtsbarkeit treffen und rechtspolitischer Handlungsbedarf ableiten.

VI. Zusammenfassung der Kernthesen

- Das VSBG ist ein erster Schritt zur Verbesserung der Durchsetzung von Verbraucherrechten. Verbraucher können sich ab Inkrafttreten des VSBG sicher sein, dass Ihnen im Falle eines Konflikts mit einem Unternehmer neben dem Rechtsweg auch der Schlichtungsweg offensteht.
- Der niedrigschwellige Zugang wird eine Bearbeitung von Konflikten ermöglichen, die zuvor nicht den Weg zu den Gerichten gefunden haben.
- In dieser Hinsicht ersetzt gute Verbraucherschlichtung nicht die staatliche Justiz, sondern ist ein *aliud*.
- Mit der Institutionalisierung der Verbraucherschlichtung soll das gerichtliche Rechtsschutzsystem ergänzt werden. Maßstab für gute Verbraucherschlichtung sollte allerdings nicht nur der Zivilprozess sein, sondern ein umfassendes und effizientes Rechtsschutzsystem insgesamt. Vorzugswürdig ist es daher von *einem* Rechtsschutzsystem auszugehen, in dem die verschiedenen Verfahren unterschiedliche Zwecke und Ziele verfolgen.
- Der Vergleich der Zwecke und Ziele des Zivilprozesses mit denen der Verbraucherschlichtung hat gezeigt, dass sie sich im Bereich des Individualrechtsschutzes überschneiden, während sich dort, wo kollektive Belange eine Rolle spielen, Unterschiede ergeben.
- Schlichtungsverfahren nach dem VSBG dienen wie der Zivilprozess primär der Rechtsdurchsetzung und weniger der Interessenverwirklichung. Die große Bedeutung des Rechts führt dazu, dass Verbraucherschlichtung in weiten Teilen auch in Konkurrenz zur Zivilgerichtsbarkeit tritt.
- Die Verbesserung der Rechtsdurchsetzung ist eine rechtspolitische Aufgabe.
- Ein System effizienter und effektiver Rechtsdurchsetzung und Interessenverwirklichung erfordert eine Vernetzung zwischen der Zivilgerichtsbarkeit und der Verbraucherschlichtung. Schnittstellen zwischen diesen beiden Institutionen sind bisher jedoch rar.
- Eine Verbesserung der Verfahrensauswahl erfordert die Errichtung einer zentralen Anlaufstelle, die Verbraucher informiert und berät. Die am 15. Februar 2016 in Betrieb gegangene EU-weite Online-Plattform ist ein begrüßenswerter erster Schritt in die richtige Richtung.

- Zum Ausgleich des strukturellen Machtungleichgewichts zwischen Verbrauchern und Unternehmern haben Verbraucherschlichtungsstellen auch die Pflicht zur Amtsermittlung. Sie müssen darauf hinweisen, wenn erforderliche Unterlagen oder Dokumente fehlen.
- Eine bessere Vernetzung kann auch durch Schaffung einer Überweisungsmöglichkeit von der Schlichtung in die Zivilgerichtsbarkeit erreicht werden.
- Ausbaufähig ist der kollektive (gerichtliche und außergerichtliche) Rechtsschutz sowie die behördliche Rechtsdurchsetzung.

Literaturverzeichnis

- Ahrens, Martin*: Mediationsgesetz und Güterichter – Neue gesetzliche Regelungen der gerichtlichen und außergerichtlichen Mediation, in: NJW 34/2012, S. 2465 - 2471
- Bamberger, Heinz Georg/ Roth, Herbert* (Hrsg.): Beck'scher Online Kommentar, BGB, Stand: 1.5.2015, Edition: 35, München
- Baumbach, Adolf/ Lauterbach, Wolfgang/ Albers, Jan/ Hartmann, Peter*: Zivilprozessordnung, 74. Auflage, München 2016
- Berlin, Christof*: Alternative Streitbeilegung in Verbraucherkonflikten, Baden-Baden 2014
- Bork, Reinhard/ Roth, Herbert* (Hrsg.): Stein/Jonas, Kommentar zur Zivilprozessordnung, Band 1, Einleitung, §§ 1-77, 23. Auflage, Tübingen 2014
- Bülow, Peter/ Artz, Markus*: Verbraucherprivatrecht, 4. Auflage, Heidelberg, München, Landsberg, Frechen, Hamburg 2014
- Caponi, Remo*: „Just Settlement“ or „Just About Settlement“? – Mediated Agreements: A Comparative Overview of the Basics, in: *RabelsZ* 79 (2015), S. 117 - 141
- Danner, Wolfgang/ Theobald, Christian* (Hrsg.): Energierecht, Kommentar, Band 1, München 2015
- Deckenbrock, Christian/ Jordans, Roman*: Die obligatorische Streitschlichtung nach § 15a EGZPO – Eine aktuelle Bestandsaufnahme, in *MDR* 16/2013, S. 945 - 948
- Dies.*: Neue Entwicklungen bei der obligatorischen Streitschlichtung nach § 15a EGZPO, in: *MDR* 21/2009, S. 1202 - 1208
- De Hoon, Machteld/ Mak, Vanessa*: Consumer Empowerment Strategies – A Rights-Oriented Approach Versus a Needs-Oriented Approach, in: *ZEuP* 3/2011, S. 518 - 534
- Duchstein, Michael*: Die Bestimmtheit des Güteantrags zur Verjährungshemmung, in: NJW 6/2014, S. 342-346
- Eidenmüller, Horst/ Engel, Martin*: Die Schlichtungsfall: Verbraucherrechtsdurchsetzung nach der ADR-Richtlinie und der ODR-Verordnung der EU, in: *ZIP* 36/2013, S. 1704 - 1710
- Dies.*: Schlichtungszwang in Verbraucherstreitigkeiten, in: *ZZP* 128. Band (2015), Heft 2, S. 149 - 163
- Eidenmüller, Horst/ Wagner, Gerhard* (Hrsg.): Mediationsrecht, Köln 2015

- Engel, Martin*: Außergerichtliche Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten – Mehr Zugang zu weniger Recht, in: NJW 23/2015, S. 1633 - 1637
- Fiss, Owen*: Against Settlement, 93 Yale Law Journal, 1984, S. 1073 - 1090
- Friedrich, Fabian M.*: Verjährungshemmung durch Güteverfahren, in: NJW 25/2003, S. 1781 - 1783
- Gaul, Hans-Friedhelm*: Zur Frage nach dem Zweck des Zivilprozesses, AcP 168 (1968), S. 27 - 62
- Greger, Reinhard*: Infrastruktur der künftigen Verbraucherstreitbeilegung: Zugang und Organisation, in: ZZP 128. Band (2015), Heft 2, S. 137 - 148
- Ders.*: Die von der Landesjustizverwaltung anerkannten Gütestellen: Alter Zopf mit Zukunftschancen, in: NJW 21/2011, S. 1478 - 1482
- Greger, Reinhard/ Unberath, Hannes*: Mediationsgesetz, Recht der alternativen Konfliktlösung, München 2012
- Grunewald, Barbara/ Peifer, Karl-Nikolaus*: Verbraucherschutz im Zivilrecht, Berlin/Heidelberg 2010
- Gsell, Beate*: Die Umsetzung der Richtlinie über alternative Streitbeilegung – Juristisches Fachwissen der streitbeilegenden Person und Rechtstreue des Verfahrensergebnisses, in: ZZP 128. Band (2015), Heft 2, S. 189 - 213
- Hess, Burkhard*: Prozessuale Mindestgarantien in der Verbraucherschlichtung, in: JZ 11/2015, S. 548 - 554
- Ders.*: Perspektiven der gerichtlichen Mediation in Deutschland, in: ZZP 124. Band (2011), Heft 2, S. 137 - 162
- Ders.*: Verbrauchermediation, in: ZZP 118 (2005), Heft 4, S. 427 - 458
- Hilbig-Lugani, Katharina*: Die Auswirkung unerfüllter Schlichtungs- und Mediationsvereinbarungen auf die Zulässigkeit im Zivilprozess, in: ZZP 126. Band (2013), Heft 4, S. 463 - 490
- Hippel, Eike v.*: Verbraucherschutz, 3. Auflage, Tübingen 1986
- Hirsch, Günter*: Rechtsschutz durch außergerichtlichen Zugang zum Recht, in: VuR 6/2014, S. 205 - 206
- Ders.*: Außergerichtliche Beilegung von Verbraucherstreitigkeiten – ein alternativer Zugang zum Recht entsteht, NJW 29/2013, S. 2088 - 2094
- Hirtz, Bernd*: Die Zukunft des Zivilprozesses, in: NJW 35/2014, S. 2529 - 2533
- Hodges, Christopher*: Consumer ADR in Europe, in: ZKM 6/2012, S. 195 - 197
- Hodges, Christopher/Benöhr, Iris/Creutzfeld-Banda, Naomi* (Hrsg.): Consumer ADR in Europe, Oxford 2012
- Holzner, Thomas*: Anforderungen an behördliche Verbraucherschlichtungsstellen – Anmerkungen zum Regierungsentwurf eines Gesetzes über die alternative

- Streitbeilegung in Verbrauchersachen (Verbraucherstreitbeilegungsgesetz), in: GewArch 9/2015, S. 350 - 353
- Huther, Edda*: Gerichtsnaher Mediation aus der Sicht der bayerischen Justiz, in: ZKM 6/2004, S. 247
- Howells, Geraint/ Ramsay, Iain/ Wilhelmsson, Thomas/ Kraft, Thomas* (Hrsg.): Handbook of Research on International Consumer Law, Cheltenham (UK)/ Northampton (MA, USA) 2011
- Isermann, Edgar/ Berlin, Christof*: Außergerichtliche Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten, in VuR 2012, Heft 2, S. 47 - 54
- Kirchner, Alexander*: Rechtsschutz bei Bagatellforderungen, in: Rpfleger 2004, Heft 7, S. 395 - 401
- Klowait, Jürgen/ Gläßer, Ulla* (Hrsg.): Mediationsgesetz, 1. Auflage, Baden-Baden 2014
- Korte, Stefan*: Das Mittel des Bezeichnungsschutzes im Recht der außergerichtlichen Streitbeilegung, in ZKM 3/2015, S. 71 - 76
- Kotzur, Jonas*: Der Referentenentwurf zur Umsetzung der Richtlinie über die alternative Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten – Fortschritt oder Rückschritt, in: VuR 7/2015, S. 243 - 251
- Kreissl, Stephan*: Mediation – Von der Alternative zum Recht zur Integration in das staatliche Konfliktlösungssystem, SchiedsVZ 5/2012, S. 230 - 244
- Lieberman, Jethro K./ Henry, James F.*: Lessons from the Alternative Dispute Resolution Movement, in: University Chicago Law Review 53 (1986), S. 424 - 439
- May, Andreas/ Moeser, Martin*: Anerkannte Gütestellen in der anwaltlichen Praxis, in: NJW 23/2015, S. 1637 - 1641
- McManus, Michael/ Silverstein, Brianna*: Brief History of Alternative Dispute Resolution in the United States, in: Cadmus, Volume I, Issue 3, Oktober 2011, S. 100-105 (abrufbar unter: http://www.cadmusjournal.org/files/pdfreprints/vol1issue3/Reprint_McManus_Silverstein_Brief_History_ADR.pdf (letzter Abruf: 18.01.2016))
- McThenia, Andrew W./ Shaffer, Thomas L.*: For Reconciliation, in: Yale Law Journal 94 (1985), S. 1660 - 1068
- Meller-Hannich, Caroline/ Höland, Armin/ Krausbeck, Elisabeth*: „ADR“ und „ODR“: Kreationen der europäischen Rechtspolitik. Eine kritische Würdigung, in: ZEuP 1/2014, S. 8 - 37
- Menkel-Meadow, Carrie*: Whose Dispute is it Anyway? A Philosophical and Democratic Defense of Settlement (In Some Cases), in: Georgetown Law Journal 83 (1995), S. 2663

- Micklitz, Hans-W.*: Brauchen Konsumenten und Unternehmen eine neue Architektur des Verbraucherrechts? Gutachten A zum 69. Deutschen Juristentag, München 2012
- Musielak, Hans-Joachim/ Voit, Wolfgang* (Hrsg.): Zivilprozessordnung mit Gerichtsverfassungsgesetz, 12. Auflage, München 2015
- Münchener Kommentar*
- zum BGB: siehe unter *Säcker, Franz Jürgen/ Rixecker, Roland/ Oetker, Hartmut/ Limperg, Bettina* (Hrsg.)
 - zum FamFG: siehe unter *Rauscher, Thomas* (Hrsg.)
 - zur ZPO: siehe unter *Rauscher, Thomas/ Krüger, Wolfgang* (Hrsg.)
- Niewisch-Lennartz, Antje*: ADR-RL und Verbraucherstreitbeilegungsgesetz – alternative Therapie oder Diagnose, in: ZKM 5/2015, S. 136 - 140
- Pelzer, Nils*: Verbraucherschutz durch Schlichtung? „Berücksichtigung des geltenden Rechts“ nach dem geplanten Verbraucherstreitbeilegungsgesetz, in: ZKM 2/2015, S. 43 - 46
- Prütting, Hanns*: Mediation und weitere Verfahren konsensualer Streitbeilegung – Regelungsbedarf im Verfahrens- und Berufsrecht, in: JZ 17/2008, S. 847 - 852
- Purnhagen, Kai*: Die Zurechnung von Unternehmer- und Verbraucherhandeln in den §§ 13 und 14 BGB im Spiegel der Rechtsprechung – Eckpfeiler eines Konzepts?, in: VuR 1/2015, S. 3 - 9
- Rauscher, Thomas* (Hrsg.): Münchener Kommentar zum FamFG, 2. Auflage, München 2013
- Rauscher, Thomas/ Krüger, Wolfgang* (Hrsg.): Münchener Kommentar zur Zivilprozessordnung mit Gerichtsverfassungsgesetz und Nebengesetzen, Band 1, §§ 1-354, 4. Auflage, München 2013
- Risse, Jörg*: Das Mediationsgesetz – eine Kommentierung, in: SchiedsVZ 5/2012, S. 244 - 254
- Rosenberg, Leo/ Schwab, Karl Heinz/ Gottwald, Peter*: Zivilprozessrecht, 17. Auflage, München 2010
- Rösler, Hannes*: Präjudizienwirkungen im deutschen Zivilprozessrecht, in: ZZP 126. Band (2013), Heft 3, S. 295 - 333
- Roth, Herbert*: Bedeutungsverlust der Zivilgerichtsbarkeit durch Verbrauchermediation, in: JZ 2013, Heft 13, S. 637 - 644
- Ders.*: Etabliert die EU Verbraucherschutz zweiter Klasse?, in: DRiZ 2015, Heft 1, S. 24 - 27

- Ders.:* Das Spannungsverhältnis im deutschen Zivilprozessrecht, in: Recht und Gesellschaft in Deutschland und Japan, Japanisches Recht, Schriftenreihe Band 47, S. 149 - 177, Köln/ München 2009
- Rühl, Giesela:* Die Richtlinie über alternative Streitbeilegung: Handlungsperspektiven und Handlungsoptionen, in: ZJP 127. Band (2014), Heft 1, S. 61 - 98
- Säcker, Franz Jürgen/ Rixecker, Roland/ Oetker, Hartmut/ Limperg, Bettina* (Hrsg.): Münchener Kommentar zum Bürgerlichen Gesetzbuch, Band 1, Allgemeiner Teil, §§ 1-240 · ProstG · AGG, 7. Auflage, München 2015
- Säcker, Franz Jürgen/ Rixecker, Roland/ Oetker, Hartmut/ Limperg, Bettina* (Hrsg.): Münchener Kommentar zum Bürgerlichen Gesetzbuch, Band 2, Schuldrecht – Allgemeiner Teil, 7. Auflage, München 2016
- Saenger, Ingo* (Hrsg.): Zivilprozessordnung, Handkommentar, 6. Auflage, Baden-Baden 2015
- Schütze, Rolf A.* (Hrsg.): Wieczorek/Schütze, Zivilprozessordnung und Nebengesetze, Band 1/1: Einleitung, §§ 1-23, 4. Auflage, Berlin/Boston 2015
- Schütze, Rolf A.* (Hrsg.): Wieczorek/Schütze, Zivilprozessordnung und Nebengesetze, 4. Band, §§ 253-299a, 4. Auflage, Berlin/Boston 2013
- Stadler, Astrid:* Unabhängigkeit und Unparteilichkeit der streitbeilegenden Person sowie Ausgestaltung des Schlichtungsverfahrens, in: ZJP 128. Band (2015), Heft 2, S. 165 - 187
- Staudinger, J. von* (Begr.): Kommentar zum Bürgerlichen Gesetzbuch mit Einführungsgesetz und Nebengesetzen, Buch 1, Allgemeiner Teil, §§ 90-124, 130-133 (Allgemeiner Teil 3), Neubearbeitung 2012, Berlin 2012
- Steffek, Felix/ Unberath, Hannes* (Hrsg.): Regulating Dispute Resolution – ADR and Access to Justice at the Crossroads, Oxford/Portland (Oregon) 2013
- Stürner, Michael/ Gascón Inchausti, Fernando/ Caponi, Remo* (Hrsg.): The Role of Consumer ADR in the Administration of Justice, München 2015
- Tamm, Marina:* Verbraucherschutzrecht, Tübingen 2011
- Thole, Christoph:* Das Neue Mediationsgesetz, Mediation im und an der Schnittstelle zum Zivilprozess, in: ZJP 127. Band (2014), Heft 3, S. 339 - 374
- Thomas, Heinz/ Putzo, Hans* (Begr.): Zivilprozessordnung, Kommentar, 36. Auflage, München 2015
- Tonner, Klaus:* Der RegE des VSBG aus verbraucherrechtlicher und –politischer Sicht, in: ZKM 5/2015, S. 132 - 135
- Voßkuhle, Andreas/ Kaiser, Anna-Bettina:* Grundwissen – Öffentliches Recht: Der allgemeine Justizgewährungsanspruch, in: JuS 4/2014, S. 312 - 314
- Wagner, Gerhard:* Private Law Enforcement through ADR: Wonder Drug or Snake Oil?, in: 51 Common Market Law Review (2014), S. 165 - 194

- Ders.*: Die Richtlinie über Alternative Streitbeilegung - Law Enforcement statt mediative Konfliktlösung, in: ZKM 4/2013, S. 104 - 108
- Weber, Franziska*: Towards an optimal mix of public and private enforcement in consumer law: a comparative law and economics analysis of European consumer law enforcement, Rotterdam 2012
- Wendenburg, Felix*: Zum Umgang mit Machtungleichgewichten in der Mediation – Problemaufriss und Regelungsvorschlag, Kritische Vierteljahresschrift für Gesetzgebung und Rechtswissenschaft (KritV) 2015, Heft 1, S. 33 - 48
- Wolf, Manfred*: Normative Aspekte richterlicher Vergleichstätigkeit, in: ZZP 89. Band (1976), Heft 3, S. 260 - 293
- Zöller, Richard (Begr.)*: Zöller, Zivilprozessordnung, 30. Auflage, Köln 2014

Anhang

RICHTLINIE 2013/11/EU DES EUROPÄISCHEN PARLAMENTS UND DES RATES vom 21. Mai 2013 über die alternative Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 und der Richtlinie 2009/22/EG (Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten)

(Auszug)

DAS EUROPÄISCHE PARLAMENT UND DER RAT DER EUROPÄISCHEN UNION

gestützt auf den Vertrag über die Arbeitsweise der Europäischen Union, insbesondere auf Artikel 114,

auf Vorschlag der Europäischen Kommission,

nach Zuleitung des Entwurfs des Gesetzgebungsakts an die nationalen Parlamente,

nach Stellungnahme des Europäischen Wirtschafts- und Sozialausschusses ⁽¹⁾,

gemäß dem ordentlichen Gesetzgebungsverfahren ⁽²⁾,

in Erwägung nachstehender Gründe:

[...]

(2) Gemäß Artikel 26 Absatz 2 AEUV soll der Binnenmarkt einen Raum ohne Binnengrenzen umfassen, in dem der freie Verkehr von Waren und Dienstleistungen gewährleistet ist. Der Binnenmarkt sollte den Verbrauchern zusätzlichen Nutzen in Form besserer Qualität, größerer Vielfalt, angemessener Preise

und hoher Sicherheitsstandards für Waren und Dienstleistungen bringen, was für ein hohes Verbraucherschutzniveau sorgen sollte.

- (3) Die Zersplitterung des Binnenmarkts ist nachteilig für die Wettbewerbsfähigkeit, das Wachstum und die Schaffung von Arbeitsplätzen in der Union. Für die Vollendung des Binnenmarkts ist es unerlässlich, direkte und indirekte Hemmnisse für das reibungslose Funktionieren des Binnenmarkts zu beseitigen und das Vertrauen der Bürger zu stärken.
- (4) Die Gewährleistung des Zugangs zu einfachen, effizienten, schnellen und kostengünstigen Möglichkeiten der Beilegung inländischer und grenzübergreifender Streitigkeiten, die sich aus Kauf- oder Dienstleistungsverträgen ergeben, sollte Verbrauchern zugutekommen und somit ihr Vertrauen in den Markt stärken. Dieser Zugang sollte sich sowohl auf online als auch offline getätigte Rechtsgeschäfte beziehen und ist besonders wichtig, wenn Verbraucher über die Grenzen hinweg einkaufen.
- (5) Alternative Streitbeilegung (im Folgenden „AS“) ist eine einfache, schnelle und

- kostengünstige Möglichkeit der außergerichtlichen Beilegung von Streitigkeiten zwischen Verbrauchern und Unternehmen. Allerdings ist AS noch nicht in der gesamten Union hinreichend und durchgängig entwickelt. Es ist bedauerlich, dass trotz der Empfehlung der Kommission 98/257/EG vom 30. März 1998 betreffend die Grundsätze für Einrichtungen, die für die außergerichtliche Beilegung von Verbraucherrechtsstreitigkeiten zuständig sind⁽³⁾, und der Empfehlung der Kommission 2001/310/EG vom 4. April 2001 über die Grundsätze für an der einvernehmlichen Beilegung von Verbraucherrechtsstreitigkeiten beteiligte außergerichtliche Einrichtungen⁽⁴⁾, AS nicht in ordnungsgemäßer Weise aufgebaut worden ist und nicht in allen geografischen Gebieten oder Wirtschaftssektoren in der Union zufriedenstellend funktionieren. Verbraucher und Unternehmer haben noch keine Kenntnis über bestehende alternative Rechtsbehelfsverfahren, und nur ein geringer Anteil der Bürger weiß, wie eine Beschwerde bei einer AS-Stelle einzureichen ist. Sofern AS-Verfahren zur Verfügung stehen, haben sie in den verschiedenen Mitgliedstaaten ein sehr unterschiedliches Qualitätsniveau, und grenzübergreifende Streitigkeiten werden von den AS-Stellen oft nicht effektiv bearbeitet.
- (6) Die Unterschiede der AS in Bezug auf Flächendeckung, Qualität und Bekanntheit in den Mitgliedstaaten stellen ein Hindernis für den Binnenmarkt dar und sind einer der Gründe dafür, weshalb viele Verbraucher nicht über die Grenzen hinweg einkaufen und nicht darauf vertrauen, dass mögliche Streitigkeiten mit Unternehmern auf einfache, schnelle und kostengünstige Weise beigelegt werden können. Aus den gleichen Gründen verkaufen Unternehmer möglicherweise nicht an Verbraucher in anderen Mitgliedstaaten, in denen kein ausreichender Zugang zu hochwertigen AS-Verfahren besteht. Ferner haben Unternehmer, die in einem Mitgliedstaat niedergelassen sind, in dem hochwertige AS-Verfahren nicht in ausreichendem Maß zur Verfügung stehen, einen Wettbewerbsnachteil gegenüber Unternehmern, die Zugang zu solchen Verfahren haben und somit verbraucherrechtliche Streitigkeiten schneller und kostengünstiger beilegen können.
- (7) Damit Verbraucher die Möglichkeiten des Binnenmarkts voll nutzen können, sollte AS für alle Arten der von dieser Richtlinie erfassten inländischen und grenzübergreifenden Streitigkeiten zur Verfügung stehen, sollten AS-Verfahren in der gesamten Union geltenden einheitlichen Qualitätsanforderungen entsprechen und sollten Verbraucher und Unternehmer von diesen Verfahren Kenntnis haben. Wegen des gestiegenen grenzübergreifenden Handels und Personenverkehrs ist es auch wichtig, dass AS-Stellen grenzübergreifende Streitigkeiten effektiv bearbeiten.
- (8) Wie vom Europäischen Parlament in seiner Entschließung vom 25. Oktober 2011 zu der alternativen Streitbeilegung in Zivil-, Handels- und Familiensachen und seiner Entschließung vom 20. Mai 2010 zur Schaffung eines Binnenmarkts für Verbraucher und Bürger befürwortet, sollte jeder ganzheitliche Ansatz in Bezug auf den Binnenmarkt, der Ergebnisse für seine Bürger abwirft, vorrangig ein einfaches, kostengünstiges, zweckmäßiges und zugängliches System des Rechtsschutzes schaffen.
- (9) In ihrer Mitteilung vom 13. April 2011 mit dem Titel „Binnenmarktakte — Zwölf Hebel zur Förderung von Wachstum und Vertrauen — ‚Gemeinsam für neues Wachstum‘ bezeichnete die Kommission Rechtsvorschriften über AS auch für den elektronischen Geschäftsverkehr als einen der zwölf Hebel zur Förderung des Wachstums und des

Vertrauens in den Binnenmarkt sowie der Fortschritte zu seiner Vollendung.

- (10) In seinen Schlussfolgerungen vom 24.-25. März und vom 23. Oktober 2011 hat der Europäische Rat das Europäische Parlament und den Rat aufgefordert, bis Ende 2012 ein erstes Bündel vorrangiger Maßnahmen zu verabschieden, um dem Binnenmarkt neue Impulse zu geben. In seinen Schlussfolgerungen vom 30. Mai 2011 zu den Prioritäten für die Neubelebung des Binnenmarktes hat der Rat der Europäischen Union darüber hinaus die Bedeutung des elektronischen Geschäftsverkehrs hervorgehoben und zugestimmt, dass die verbraucherrechtlichen AS-Systeme kostengünstigen, einfachen und schnellen Rechtsschutz für Verbraucher und Unternehmer ermöglichen können. Die erfolgreiche Einführung dieser Systeme erfordert nachhaltiges politisches Engagement und Förderung seitens aller Akteure, ohne die Erschwinglichkeit, Transparenz, Flexibilität, Geschwindigkeit und Qualität der Entscheidungsfindung der AS-Stellen, die in den Anwendungsbereich dieser Richtlinie fallen, zu gefährden.

[...]

HABEN FOLGENDE RICHTLINIE ER-
LASSEN:

KAPITEL I ALLGEMEINE BESTIMMUNGEN

Artikel 1

Gegenstand

Der Zweck dieser Richtlinie ist es, durch das Erreichen eines hohen Verbraucherschutzniveaus zum reibungslosen Funktionieren des Binnenmarktes beizutragen, indem dafür gesorgt wird, dass Verbraucher auf freiwilliger Basis Beschwerden gegen Unternehmer bei Stellen einreichen können, die unabhängige, unparteiische, transparente, effektive, schnelle und faire AS-Verfahren anbieten. Diese Richtlinie berührt nicht die nationalen Rechtsvorschriften, die die Teilnahme an solchen Verfahren verbindlich vorschreiben, sofern diese Rechtsvorschriften die Parteien nicht an der Ausübung ihres Rechts auf Zugang zum Gerichtssystem hindern.

Artikel 2

Geltungsbereich

(1) Diese Richtlinie gilt für Verfahren zur außergerichtlichen Beilegung von inländischen und grenzübergreifenden Streitigkeiten über vertragliche Verpflichtungen aus Kaufverträgen oder Dienstleistungsverträgen zwischen einem in der Union niedergelassenen Unternehmer und einem in der Union wohnhaften Verbraucher durch Einschalten einer AS-Stelle, die eine Lösung vorschlägt oder auferlegt oder die Parteien mit dem Ziel zusammenbringt, sie zu einer gütlichen Einigung zu veranlassen.

(2) Diese Richtlinie gilt nicht für

- a) Verfahren vor Streitbeilegungsstellen, bei denen die mit der Streitbeilegung betrauten natürlichen Personen ausschließlich von einem einzelnen Unternehmer beschäftigt oder bezahlt werden, es sei denn, dass die Mitgliedstaaten beschließen, solche Verfahren als AS-Verfahren gemäß dieser Richtlinie zu gestalten, und dass die in Kapitel II vorgesehenen Anforderungen, einschließlich der spezifischen Anforderungen an die Unabhängigkeit und Transparenz gemäß Artikel 6 Absatz 3, erfüllt sind;
- b) Verfahren vor Verbraucherbeschwerdestellen, die vom Unternehmer betrieben werden;

- c) nichtwirtschaftliche Dienstleistungen von allgemeinem Interesse;
- d) Streitigkeiten zwischen Unternehmern;
- e) direkte Verhandlungen zwischen dem Verbraucher und dem Unternehmer;
- f) Bemühungen von Richtern um die gütliche Beilegung eines Rechtsstreits im Rahmen eines Gerichtsverfahrens, das diesen Rechtsstreit betrifft;
- g) von Unternehmern gegen Verbraucher eingeleitete Verfahren;
- h) Gesundheitsdienstleistungen, die von Angehörigen der Gesundheitsberufe gegenüber Patienten erbracht werden, um deren Gesundheitszustand zu beurteilen, zu erhalten oder wiederherzustellen, einschließlich der Verschreibung, Abgabe und Bereitstellung von Arzneimitteln und Medizinprodukten;
- i) öffentliche Anbieter von Weiter- oder Hochschulbildung.

(3) Mit dieser Richtlinie werden harmonisierte Qualitätsanforderungen für AS-Stellen und AS-Verfahren festgelegt, um dafür Sorge zu tragen, dass nach ihrer Umsetzung Verbraucher unabhängig davon, wo sie sich in der Union aufhalten, Zugang zu hochwertigen, transparenten, effektiven und fairen außergerichtlichen Rechtsbehelfsverfahren haben. Die Mitgliedstaaten können über die Vorschriften dieser Richtlinie hinausgehende Regelungen beibehalten oder einführen, um ein höheres Maß an Verbraucherschutz zu gewährleisten.

(4) Mit dieser Richtlinie wird anerkannt, dass es in der Zuständigkeit der Mitgliedstaaten liegt, festzulegen, ob AS-Stellen in ihrem Hoheitsgebiet Lösungen auflegen dürfen.

[...]

KAPITEL II ZUGANG ZU UND ANFORDERUNGEN AN AS-STELLEN UND AS- VERFAHREN

Artikel 5

Zugang zur AS-Stellen und AS-Verfahren

(1) Die Mitgliedstaaten erleichtern den Zugang der Verbraucher zu AS-Verfahren und sorgen dafür, dass unter diese Richtlinie fallende Streitigkeiten, an denen ein in ihrem jeweiligen Hoheitsgebiet niedergelassener Unternehmer beteiligt ist, einer AS-Stelle vorgelegt werden können, die den Anforderungen dieser Richtlinie genügt.

(2) Die Mitgliedstaaten sorgen dafür, dass AS-Stellen

- a) eine laufend aktualisierte Website unterhalten, die den Parteien einen einfachen Zugang zu den Informationen über das AS-Verfahren bietet und es Verbrauchern ermöglicht, Beschwerden und die erforderlichen einschlägigen Dokumente online einzureichen;
- b) den Parteien auf Antrag die Informationen gemäß Buchstabe a auf einem dauerhaften Datenträger zur Verfügung stellen;
- c) es den Verbrauchern gegebenenfalls ermöglichen, Beschwerden offline einzureichen;
- d) den Austausch von Informationen zwischen den Parteien auf elektronischem Wege oder gegebenenfalls auf dem Postweg ermöglichen;
- e) sowohl inländische als auch grenzübergreifende Streitigkeiten akzeptieren, und zwar auch Streitigkeiten, die unter die Verordnung (EU) Nr. 524/2013 fallen, und
- f) in Verfahren zur Beilegung von unter

diese Richtlinie fallenden Streitigkeiten die notwendigen Maßnahmen treffen, um dafür zu sorgen, dass die Verarbeitung personenbezogener Daten im Einklang mit den nationalen Rechtsvorschriften zur Umsetzung der Richtlinie 95/46/EG des Mitgliedstaats erfolgt, in dem die AS-Stelle eingerichtet ist.

(3) Die Mitgliedstaaten können ihrer Verpflichtung nach Absatz 1 dadurch nachkommen, dass sie für die Einrichtung einer ergänzenden AS-Stelle sorgen, die für diejenigen in jenem Absatz genannten Streitigkeiten zuständig ist, für deren Beilegung keine bereits existierende AS-Stelle zuständig ist. Die Mitgliedstaaten können dieser Verpflichtung auch nachkommen, indem sie sich auf AS-Stellen mit Sitz in einem anderen Mitgliedstaat oder regionale, länderübergreifende oder europaweite AS-Stellen stützen, wenn Unternehmer aus unterschiedlichen Mitgliedstaaten in den Zuständigkeitsbereich derselben AS-Stelle fallen, unbeschadet ihrer Verantwortung zur Gewährleistung der vollständigen Abdeckung und des Zugangs zu AS-Stellen.

(4) Die Mitgliedstaaten können nach ihrem Ermessen den AS-Stellen gestatten, Verfahrensregeln beizubehalten und einzuführen, die es ihnen erlauben, die Bearbeitung einer Beschwerde abzulehnen, wenn

- a) der Verbraucher nicht zuerst versucht hat, Kontakt mit dem betreffenden Unternehmer aufzunehmen, um seine Beschwerde zu erörtern und die Angelegenheit unmittelbar mit dem Unternehmer zu lösen;
- b) die Streitigkeit mutwillig oder schikanös ist;
- c) die Streitigkeit von einer anderen AS-Stelle oder einem Gericht behandelt wird oder bereits behandelt worden ist;
- d) der Streitwert unter oder über einem im Voraus festgelegten Schwellenbetrag liegt;
- e) der Verbraucher die Beschwerde nicht innerhalb einer im Voraus festgelegten

Frist, die mindestens ein Jahr nach dem Zeitpunkt, zu dem der Verbraucher die Beschwerde beim Unternehmer eingereicht hat, beträgt, bei der AS-Stelle eingereicht hat;

- f) die Behandlung dieser Art von Streitigkeit den effektiven Betrieb der AS-Stelle ansonsten ernsthaft beeinträchtigen würde.

Ist eine AS-Stelle gemäß den Verfahrensregeln nicht in der Lage, eine bei ihr eingereichte Beschwerde zu behandeln, so übermittelt die betreffende AS-Stelle beiden Parteien innerhalb von drei Wochen nach Eingang der Beschwerdeakte eine Erklärung, in der die Gründe angegeben sind, aus denen sie die Streitigkeit nicht behandeln kann.

Solche Verfahrensregeln dürfen den Zugang der Verbraucher zu AS-Verfahren, einschließlich im Fall von grenzübergreifenden Streitigkeiten, nicht erheblich beeinträchtigen.

(5) Die Mitgliedstaaten sorgen dafür, dass AS-Stellen — wenn es ihnen gestattet ist, im Voraus festgelegte Schwellenbeträge zu verwenden, um den Zugang zu AS-Verfahren zu beschränken — die Schwellenbeträge nicht in einer Höhe festsetzen, in der sie den Zugang der Verbraucher zur Bearbeitung von Beschwerden durch AS-Stellen erheblich beeinträchtigen.

(6) Ist eine AS-Stelle nach den Verfahrensregeln gemäß Absatz 4 nicht in der Lage, eine ihr vorgelegte Beschwerde zu behandeln, so ist ein Mitgliedstaat nicht verpflichtet, dafür zu sorgen, dass der Verbraucher seine Beschwerde bei einer anderen AS-Stelle einreichen kann.

(7) Ist eine AS-Stelle, die Streitigkeiten in einem speziellen Wirtschaftssektor bearbeitet, die zuständige Stelle für die Behandlung von Streitigkeiten, die einen Unternehmer betreffen, der in diesem Sektor tätig, aber nicht Mitglied der Organisation oder des Verbands ist, die/der die AS-Stelle eingerichtet hat oder Finanzmittel für sie bereit-

stellt, so gilt, dass der Mitgliedstaat seine Pflicht nach Absatz 1 — auch in Bezug auf Streitigkeiten, die diesen Unternehmer betreffen — erfüllt hat.

[...]

Artikel 8

Effektivität

Die Mitgliedstaaten sorgen dafür, dass AS-Verfahren effektiv sind und die folgenden Anforderungen erfüllen:

- a) Das AS-Verfahren ist für beide Parteien online und offline verfügbar und leicht zugänglich, und zwar unabhängig davon, wo sie sind;
- b) Die Parteien haben Zugang zu dem Verfahren, ohne einen Rechtsanwalt oder einen Rechtsberater beauftragen zu müssen, aber das Verfahren nimmt den Parteien nicht das Recht auf unabhängige Beratung oder darauf, sich in jedem Verfahrensstadium von einem Dritten vertreten oder unterstützen zu lassen;
- c) Das AS-Verfahren ist für Verbraucher entweder kostenlos oder gegen eine Schutzgebühr zugänglich;
- d) Die AS-Stelle, bei der eine Beschwerde eingereicht wurde, benachrichtigt die Parteien der Streitigkeit, sobald sie alle Unterlagen mit den erforderlichen Informationen zur Beschwerde erhalten hat;
- e) Das Ergebnis des AS-Verfahrens ist binnen 90 Kalendertagen nach Eingang der vollständigen Beschwerdeakte bei der AS-Stelle verfügbar. Bei hoch komplexen Streitigkeiten kann die mit der Beilegung betraute AS-Stelle die Frist von 90 Kalendertagen nach eigenem Ermessen verlängern. Die Parteien sind von jeder Verlängerung dieser Frist und von der zu erwartenden Zeitspanne bis zur Beilegung der Streitigkeit zu unterrichten.

Artikel 9

Fairness

(1) Die Mitgliedstaaten sorgen dafür, dass in AS-Verfahren

- a) die Parteien die Möglichkeit haben, innerhalb einer angemessenen Frist ihre Meinung zu äußern, von der AS-Stelle die von der Gegenpartei vorgebrachten Argumente, Beweise, Unterlagen und Fakten sowie etwaige Feststellungen und Gutachten von Experten zu erhalten und hierzu Stellung nehmen zu können;
- b) die Parteien darüber unterrichtet werden, dass sie keinen Rechtsanwalt oder Rechtsberater beauftragen müssen, sich jedoch in jedem Verfahrensstadium von unabhängiger Seite beraten oder von einer dritten Partei vertreten oder unterstützen lassen können;
- c) den Parteien das Ergebnis des AS-Verfahrens schriftlich oder auf einem dauerhaften Datenträger mitgeteilt wird und sie eine Darlegung der Gründe, auf denen es basiert, erhalten.

(2) Die Mitgliedstaaten sorgen dafür, dass in AS-Verfahren, die auf eine Beilegung der Streitigkeit durch Vorschlag einer Lösung abzielen,

- a) die Parteien in jedem Stadium die Möglichkeit haben, das Verfahren abzubrechen, wenn sie die Durchführung oder den Ablauf des Verfahrens für unbefriedigend erachten. Sie müssen vor Einleitung des Verfahrens von diesem Recht unterrichtet werden. Wenn nationale Rechtsvorschriften eine verpflichtende Teilnahme des Unternehmers an AS-Verfahren vorsehen, gilt dieser Buchstabe ausschließlich für den Verbraucher;
- b) die Parteien über Folgendes informiert werden, bevor sie einer vorgeschlagenen Lösung zustimmen oder diese befolgen:
 - i) dass sie die Wahl haben, der vorgeschlagenen Lösung zuzustimmen oder

- diese zu befolgen oder nicht;
- ii) dass die Beteiligung an dem Verfahren die Möglichkeit nicht ausschließt, die Durchsetzung ihrer Rechte vor Gericht zu suchen;
- iii) dass die vorgeschlagene Lösung anders sein kann als das Ergebnis eines Gerichtsverfahrens, in dem Rechtsvorschriften angewandt werden;
- c) die Parteien über die Rechtswirkungen informiert werden, die die Zustimmung zu einer vorgeschlagenen Lösung oder die Befolgung einer vorgeschlagenen Lösung hat, bevor sie einer vorgeschlagenen Lösung zustimmen oder diese befolgen;
- d) den Parteien eine angemessene Überlegungsfrist eingeräumt wird, bevor sie einer vorgeschlagenen Lösung oder einer gütlichen Einigung zustimmen.
- (3) Sehen AS-Verfahren im Einklang mit nationalem Recht vor, dass ihre Ergebnisse für den Unternehmer verbindlich werden, sobald der Verbraucher die vorgeschlagene Lösung akzeptiert hat, so gilt Artikel 9 Absatz 2 nur für den Verbraucher.

[...]

Artikel 11

Rechtmäßigkeit

- (1) Die Mitgliedstaaten sorgen dafür, dass in AS-Verfahren, bei denen die Streitigkeit mittels einer dem Verbraucher auferlegten Lösung beigelegt werden soll,
- a) die auferlegte Lösung — sofern keine Rechtskollision vorliegt — nicht dazu führen darf, dass der Verbraucher den Schutz verliert, der ihm durch die Bestimmungen gewährt wird, von denen nicht durch Vereinbarung gemäß dem Recht des Mitgliedstaats, in dem der Verbraucher und der Unternehmer ihren gewöhnlichen Aufenthalt haben, abgewi-

- chen werden darf;
- b) die von der AS-Stelle auferlegte Lösung — sofern eine Rechtskollision vorliegt, bei der das für den Kauf- oder Dienstleistungsvertrag geltende Recht gemäß Artikel 6 Absätze 1 und 2 der Verordnung (EG) Nr. 593/2008 bestimmt wird — nicht dazu führen darf, dass der Verbraucher den Schutz verliert, der ihm durch die Bestimmungen gewährt wird, von denen nicht durch Vereinbarung gemäß dem Recht des Mitgliedstaats, in dem er seinen gewöhnlichen Aufenthalt hat, abgewichen werden darf;
- c) die von der AS-Stelle auferlegte Lösung — sofern eine Rechtskollision vorliegt, bei der das für den Kauf- oder Dienstleistungsvertrag geltende Recht gemäß Artikel 5 Absätze 1 bis 3 des Übereinkommens von Rom vom 19. Juni 1980 über das auf vertragliche Schuldverhältnisse anzuwendende Recht bestimmt wird — nicht dazu führen darf, dass der Verbraucher den Schutz verliert, der ihm durch die zwingenden Vorschriften des Rechts des Mitgliedstaats, in dem er seinen gewöhnlichen Aufenthalt hat, gewährt wird.

- (2) Für die Zwecke dieses Artikels wird der „gewöhnliche Aufenthalt“ nach Maßgabe der Verordnung (EG) Nr. 593/2008 bestimmt.

[...]

Artikel 25

Umsetzung

- (1) Die Mitgliedstaaten setzen die erforderlichen Rechts- oder Verwaltungsvorschriften in Kraft, um dieser Richtlinie spätestens am 9. Juli 2015 nachzukommen. Sie teilen der Kommission unverzüglich den Wortlaut dieser Rechtsvorschriften mit.

Bei Erlass dieser Vorschriften nehmen die Mitgliedstaaten in den Vorschriften selbst

oder durch einen Hinweis bei der amtlichen Veröffentlichung auf diese Richtlinie Bezug. Die Mitgliedstaaten regeln die Einzelheiten dieser Bezugnahme.

(2) Die Mitgliedstaaten teilen der Kommission den Wortlaut der wichtigsten nationalen Rechtsvorschriften mit, die sie auf dem unter diese Richtlinie fallenden Gebiet erlassen.

[...]

Gesetz über die alternative Streitbeilegung in Verbrauchersachen (Verbraucherstreitbeilegungsgesetz – VSBG)

Abschnitt 1

Allgemeine Vorschriften

§ 1 Anwendungsbereich

- (1) Dieses Gesetz gilt für die außergerichtliche Beilegung von Streitigkeiten durch eine nach diesem Gesetz anerkannte private Verbraucherschlichtungsstelle oder durch eine nach diesem Gesetz eingerichtete behördliche Verbraucherschlichtungsstelle unabhängig von dem angewendeten Konfliktbeilegungsverfahren. Dieses Gesetz gilt auch für Verbraucherschlichtungsstellen, die auf Grund anderer Rechtsvorschriften anerkannt, beauftragt oder eingerichtet wurden, soweit diese anderen Rechtsvorschriften keine abweichende Regelung treffen; von den §§ 2 und 41 darf nicht abgewichen werden.
- (2) Dieses Gesetz ist nicht anwendbar auf Kundenbeschwerdestellen oder auf sonstige Einrichtungen zur Beilegung von Streitigkeiten, die nur von einem einzigen Unternehmer oder von mit ihm verbundenen Unternehmen getragen oder finanziert werden oder die nur im Auftrag eines solchen Unternehmers oder von mit ihm verbundenen Unternehmen tätig werden.

§ 2 Verbraucherschlichtungsstelle

- (1) Verbraucherschlichtungsstelle ist eine Einrichtung, die
 1. Verfahren zur außergerichtlichen Beilegung zivilrechtlicher Streitigkeiten durchführt, an denen Verbraucher oder Unternehmer als Antragsteller oder Antragsgegner beteiligt sind, und
 2. nach diesem Gesetz oder auf Grund anderer Rechtsvorschriften als Verbraucherschlichtungsstelle anerkannt, beauftragt oder eingerichtet worden ist.
- (2) Eine Einrichtung, die nicht nach diesem Gesetz oder auf Grund anderer Rechtsvorschriften als Verbraucherschlichtungsstelle anerkannt, beauftragt oder eingerichtet ist, darf sich nicht als Verbraucherschlichtungsstelle bezeichnen. Sie darf von ihrem Träger nicht als Verbraucherschlichtungsstelle bezeichnet werden. Das Verbot in den Sätzen 1 und 2 gilt nicht, wenn die Einrichtung in einem anderen Vertragsstaat des Abkommens über den Europäischen Wirtschaftsraum nach der Richtlinie 2013/11/EU des Europäischen Parlaments und des Rates vom 21. Mai 2013 über die alternative Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 und der Richtlinie 2009/22/EG (ABl. L 165 vom 18.6.2013, S. 63) anerkannt und in die von der Europäischen Kommission geführte Liste aller im Europäischen Wirtschaftsraum anerkannten Streitbeilegungsstellen aufgenommen worden ist.

Abschnitt 2

Private Verbraucherschlichtungsstellen

§ 3 Träger der Verbraucherschlichtungsstelle

Träger der Verbraucherschlichtungsstelle muss ein eingetragener Verein sein. Nimmt der Träger Unternehmerinteressen oder Verbraucherinteressen wahr, oder wird der Träger von einem Verband, der Unternehmerinteressen oder Verbraucherinteressen wahrnimmt, finanziert, so muss für den Betrieb der Verbraucherschlichtungsstelle ein vom Haushalt des Trägers getrennter, zweckgebundener und ausreichender Haushalt zur Verfügung stehen.

§ 4 Zuständigkeit von Verbraucherschlichtungsstellen

- (1) Die Verbraucherschlichtungsstelle führt auf Antrag eines Verbrauchers Verfahren zur außergerichtlichen Beilegung von Streitigkeiten aus einem Verbrauchervertrag nach § 310 Absatz 3 des Bürgerlichen Gesetzbuchs oder über das Bestehen eines solchen Vertragsverhältnisses durch; arbeitsvertragliche Streitigkeiten sind ausgenommen.
- (2) Die Verbraucherschlichtungsstelle kann ihre Zuständigkeit auf bestimmte Wirtschaftsbereiche, Vertragstypen oder Unternehmer beschränken. Hat die Verbraucherschlichtungsstelle keine einschränkende Zuständigkeitsregelung getroffen, führt sie die Bezeichnung „Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle“ und ist für Anträge nach Absatz 1 zuständig, mit Ausnahme von
 1. Streitigkeiten aus Verträgen über
 - a) nichtwirtschaftliche Dienstleistungen von allgemeinem Interesse,
 - b) Gesundheitsdienstleistungen,
 - c) Weiter- und Hochschulbildung durch staatliche Einrichtungen,
 2. Streitigkeiten, für deren Beilegung Verbraucherschlichtungsstellen nach anderen Rechtsvorschriften anerkannt, beauftragt oder eingerichtet werden.

Die Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle kann ihre Zuständigkeit auf in einem Land niedergelassene Unternehmer beschränken; in diesem Fall führt sie die Bezeichnung „Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle“ mit einem Zusatz, der das Land angibt, für das sie zuständig ist. Eine solche Zuständigkeitsbeschränkung kann sich auch auf mehrere Länder beziehen und muss dann dementsprechend angegeben werden.

- (3) Die Verbraucherschlichtungsstelle kann ihre Tätigkeit auf die Beilegung sonstiger zivilrechtlicher Streitigkeiten, an denen Verbraucher oder Unternehmer als Antragsteller oder Antragsgegner beteiligt sind, erstrecken; arbeitsvertragliche Streitigkeiten sind ausgenommen.
- (4) Die Verbraucherschlichtungsstelle kann ihre Zuständigkeit ausschließen für Verbraucher, die ihren Wohnsitz oder gewöhnlichen Aufenthalt nicht in einem Mitgliedstaat der Europäischen

Union oder in einem anderen Vertragsstaat des Abkommens über den Europäischen Wirtschaftsraum haben, oder für Unternehmer, die nicht im Inland niedergelassen sind.

§ 5 Verfahrensordnung

- (1) Die Verbraucherschlichtungsstelle muss eine Verfahrensordnung haben. Die Verfahrensordnung bestimmt das Konfliktbeilegungsverfahren und regelt die Einzelheiten seiner Durchführung.
- (2) Die Verbraucherschlichtungsstelle darf keine Konfliktbeilegungsverfahren durchführen, die dem Verbraucher eine verbindliche Lösung auferlegen oder die das Recht des Verbrauchers ausschließen, die Gerichte anzurufen.

§ 6 Streitmittler

- (1) Die Verbraucherschlichtungsstelle ist mit mindestens einer Person zu besetzen, die mit der außergerichtlichen Streitbeilegung betraut und für die unparteiische und faire Verfahrensführung verantwortlich ist (Streitmittler). Ist nur ein Streitmittler bestellt, muss er einen Vertreter haben; auf den Vertreter des Streitmittlers sind Satz 1, die Absätze 2 und 3 sowie die §§ 7 bis 9 entsprechend anzuwenden.
- (2) Der Streitmittler muss über die Rechtskenntnisse, insbesondere im Verbraucherrecht, das Fachwissen und die Fähigkeiten verfügen, die für die Beilegung von Streitigkeiten in der Zuständigkeit der Verbraucherschlichtungsstelle erforderlich sind. Der Streitmittler muss die Befähigung zum Richteramt besitzen oder zertifizierter Mediator sein.
- (3) Der Streitmittler darf in den letzten drei Jahren vor seiner Bestellung nicht tätig gewesen sein
 1. für einen Unternehmer, der sich zur Teilnahme an Streitbeilegungsverfahren der Verbraucherschlichtungsstelle verpflichtet hat oder auf Grund von Rechtsvorschriften zur Teilnahme verpflichtet ist,
 2. für ein mit einem Unternehmer nach Nummer 1 verbundenes Unternehmen,
 3. für einen Verband, dem ein Unternehmer nach Nummer 1 angehört und der Unternehmerinteressen in dem Wirtschaftsbereich wahrnimmt, für den die Verbraucherschlichtungsstelle zuständig ist,
 4. für einen Verband, der Verbraucherinteressen in dem Wirtschaftsbereich wahrnimmt, für den die Verbraucherschlichtungsstelle zuständig ist.

Die Tätigkeit als Streitmittler für einen Verband nach Satz 1 Nummer 3 oder 4 steht einer erneuten Bestellung als Streitmittler nicht entgegen.

§ 7 Unabhängigkeit und Unparteilichkeit des Streitmittlers

- (1) Der Streitmittler ist unabhängig und an Weisungen nicht gebunden. Er muss Gewähr für eine unparteiische Streitbeilegung bieten.

- (2) Der Streitmittler darf nicht nur von einem Unternehmer oder von nur mit einem Unternehmer verbundenen Unternehmen vergütet oder beschäftigt werden. Die Vergütung des Streitmittlers darf nicht mit dem Ergebnis von Streitbeilegungsverfahren in Zusammenhang stehen.
- (3) Der Streitmittler ist verpflichtet, Umstände, die seine Unabhängigkeit oder Unparteilichkeit beeinträchtigen können, dem Träger der Verbraucherschlichtungsstelle unverzüglich offenzulegen.
- (4) Der Streitmittler hat den Parteien alle Umstände offenzulegen, die seine Unabhängigkeit oder Unparteilichkeit beeinträchtigen können. Der Streitmittler darf bei Vorliegen solcher Umstände nur dann tätig werden, wenn die Parteien seiner Tätigkeit als Streitmittler ausdrücklich zustimmen.
- (5) Ist die Aufgabe des Streitmittlers einem Gremium übertragen worden, dem sowohl Vertreter von Verbraucherinteressen als auch von Unternehmerinteressen angehören, so müssen beide Seiten in gleicher Anzahl vertreten sein. § 6 Absatz 3 ist auf Mitglieder des Gremiums, die Unternehmerinteressen oder Verbraucherinteressen vertreten, nicht anzuwenden.

§ 8 Amtsdauer und Abberufung des Streitmittlers

- (1) Der Streitmittler muss für eine angemessene Dauer bestellt werden. Die Amtsdauer soll drei Jahre nicht unterschreiten. Wiederbestellung ist zulässig.
- (2) Der Streitmittler kann nur abberufen werden, wenn
 1. Tatsachen vorliegen, die eine unabhängige und unparteiische Ausübung der Tätigkeit als Streitmittler nicht mehr erwarten lassen,
 2. er nicht nur vorübergehend an der Ausübung der Tätigkeit als Streitmittler gehindert ist oder
 3. ein anderer wichtiger Grund vorliegt.

§ 9 Beteiligung von Verbraucherverbänden und Unternehmerverbänden

- (1) Ist der Träger der Verbraucherschlichtungsstelle ein Verband, der Unternehmerinteressen wahrnimmt, oder wird der Träger der Verbraucherschlichtungsstelle von einem solchen Verband finanziert, so bedürfen die Festlegung und die Änderung der Zuständigkeit der Verbraucherschlichtungsstelle, die Verfahrensordnung und die Bestellung oder Abberufung eines Streitmittlers der Beteiligung eines Verbands, der die Interessen von Verbrauchern wahrnimmt (Verbraucherverband). Der Verbraucherverband muss eine qualifizierte Einrichtung nach § 3 Absatz 1 Satz 1 Nummer 1 des Unterlassungsklagengesetzes sein und sich für die Vertretung von Verbraucherinteressen im Zuständigkeitsbereich der Verbraucherschlichtungsstelle fachlich eignen. Die Beteiligung ist in den Regeln über die Organisation der Verbraucherschlichtungsstelle vorzusehen.
- (2) Ist der Träger der Verbraucherschlichtungsstelle ein Verbraucherverband oder wird der Träger der Verbraucherschlichtungsstelle von einem Verbraucherverband finanziert, so gilt

Absatz 1 Satz 1 und 3 entsprechend für die Beteiligung eines Verbands, der Unternehmerinteressen wahrnimmt (Unternehmerverband). Der Unternehmerverband muss sich für die Vertretung von Unternehmerinteressen im Zuständigkeitsbereich der Verbraucherschlichtungsstelle fachlich eignen.

§ 10 Informationspflichten der Verbraucherschlichtungsstelle

- (1) Die Verbraucherschlichtungsstelle unterhält eine Webseite, auf der die Verfahrensordnung und klare und verständliche Informationen zur Erreichbarkeit und zur Zuständigkeit der Verbraucherschlichtungsstelle sowie zu den Streitmittlern, zur Anerkennung als Verbraucherschlichtungsstelle sowie zum Ablauf und zu den Kosten des Streitbelegungsverfahrens veröffentlicht sind.
- (2) Auf Anfrage werden die Informationen nach Absatz 1 in Textform übermittelt.

Abschnitt 3

Streitbelegungsverfahren

§ 11 Form von Mitteilungen

Der Antrag auf Durchführung eines Streitbelegungsverfahrens, Stellungnahmen, Belege und sonstige Mitteilungen können der Verbraucherschlichtungsstelle in Textform übermittelt werden.

§ 12 Verfahrenssprache

- (1) Verfahrenssprache ist deutsch.
- (2) Die Verfahrensordnung kann weitere Sprachen vorsehen, in denen ein Streitbelegungsverfahren durchgeführt werden kann, wenn eine Partei dies beantragt und die andere Partei sich darauf einlässt. Der Streitmittler kann mit den Parteien durch Individualabrede auch eine nicht in der Verfahrensordnung vorgesehene Verfahrenssprache vereinbaren.

§ 13 Vertretung

- (1) Die Parteien können sich im Streitbelegungsverfahren durch einen Rechtsanwalt oder durch eine andere Person, soweit diese zur Erbringung außergerichtlicher Rechtsdienstleistungen befugt ist, vertreten lassen.
- (2) Die Parteien dürfen nicht verpflichtet werden, sich im Streitbelegungsverfahren vertreten zu lassen.

§ 14 Ablehnungsgründe

- (1) Der Streitmittler lehnt die Durchführung eines Streitbeilegungsverfahrens ab, wenn
1. die Streitigkeit nicht in die Zuständigkeit der Verbraucherschlichtungsstelle fällt,
 2. der streitige Anspruch nicht zuvor gegenüber dem Antragsgegner geltend gemacht worden ist oder
 3. der Antrag offensichtlich ohne Aussicht auf Erfolg ist oder mutwillig erscheint, insbesondere weil
 - a) der streitige Anspruch bei Antragstellung bereits verjährt war und der Unternehmer sich auf die Verjährung beruft,
 - b) die Streitigkeit bereits beigelegt ist,
 - c) zu der Streitigkeit ein Antrag auf Prozesskostenhilfe bereits mit der Begründung zurückgewiesen worden ist, dass die beabsichtigte Rechtsverfolgung keine hinreichende Aussicht auf Erfolg bietet oder mutwillig erscheint.
- (2) Die Verfahrensordnung kann vorsehen, dass der Streitmittler die Durchführung eines von einem Verbraucher eingeleiteten Streitbeilegungsverfahrens nach § 4 Absatz 1 in folgenden Fällen ablehnt:
1. eine Verbraucherschlichtungsstelle hat bereits ein Verfahren zur Beilegung der Streitigkeit durchgeführt oder die Streitigkeit ist bei einer anderen Verbraucherschlichtungsstelle anhängig,
 2. ein Gericht hat zu der Streitigkeit bereits eine Sachentscheidung getroffen oder die Streitigkeit ist bei einem Gericht anhängig, es sei denn, das Gericht ordnet nach § 278a Absatz 2 der Zivilprozessordnung im Hinblick auf das Verfahren vor der Verbraucherschlichtungsstelle das Ruhen des Verfahrens an,
 3. der Streitwert überschreitet oder unterschreitet eine bestimmte Höhe,
 4. die Behandlung der Streitigkeit würde den effektiven Betrieb der Verbraucherschlichtungsstelle ernsthaft beeinträchtigen, insbesondere weil
 - a) die Verbraucherschlichtungsstelle den Sachverhalt oder rechtliche Fragen nur mit einem unangemessenen Aufwand klären kann,
 - b) eine grundsätzliche Rechtsfrage, die für die Bewertung der Streitigkeit erheblich ist, nicht geklärt ist.
- Die Ablehnungsgründe dürfen den Zugang von Verbrauchern zu dem Streitbeilegungsverfahren nicht erheblich beeinträchtigen. Für Anträge nach § 4 Absatz 3 gelten die in den Sätzen 1 und 2 vorgesehenen Beschränkungen der zulässigen Ablehnungsgründe nicht.
- (3) Die Verbraucherschlichtungsstelle teilt dem Antragsteller und, sofern der Antrag bereits an den Antragsgegner übermittelt worden ist, auch dem Antragsgegner die Ablehnung in Textform und unter Angabe der Gründe mit. Sie übermittelt die Ablehnungsentscheidung innerhalb von drei Wochen nach Eingang des Antrags.

- (4) Der Streitmittler kann die weitere Durchführung eines Streitbeilegungsverfahrens aus den in den Absätzen 1 und 2 aufgeführten Gründen ablehnen, wenn der Ablehnungsgrund erst während des Verfahrens eintritt oder bekannt wird. Der Ablehnungsgrund nach Absatz 1 Nummer 2 greift nicht, wenn der Antragsgegner in die Durchführung des Streitbeilegungsverfahrens einwilligt oder Erklärungen zur Sache abgibt. Absatz 3 Satz 1 ist anzuwenden.
- (5) Der Streitmittler setzt das Streitbeilegungsverfahren aus, wenn der Antragsgegner geltend macht, dass seit der Geltendmachung des streitigen Anspruchs durch den Antragsteller gegenüber dem Antragsgegner nicht mehr als zwei Monate vergangen sind, und der Antragsgegner den streitigen Anspruch in dieser Zeit weder anerkannt noch abgelehnt hat. Der Streitmittler lehnt die weitere Durchführung des Streitbeilegungsverfahrens ab, wenn der Antragsgegner den streitigen Anspruch innerhalb von zwei Monaten seit dessen Geltendmachung vollständig anerkennt; Absatz 3 Satz 1 ist anzuwenden. Erkennt der Antragsgegner den streitigen Anspruch nicht innerhalb von zwei Monaten seit dessen Geltendmachung vollständig an, so setzt der Streitmittler das Verfahren nach Ablauf von zwei Monaten ab Geltendmachung des streitigen Anspruchs fort.

§ 15 Beendigung des Verfahrens auf Wunsch der Parteien

- (1) Das Streitbeilegungsverfahren endet, wenn der Antragsteller seinen Antrag zurücknimmt oder der weiteren Durchführung des Verfahrens widerspricht.
- (2) Erklärt der Antragsgegner, an dem Streitbeilegungsverfahren nicht teilnehmen oder es nicht fortsetzen zu wollen, so beendet der Streitmittler das Verfahren, es sei denn, Rechtsvorschriften, Satzungen oder vertragliche Abreden bestimmen etwas anderes.
- (3) Das Recht einer Partei, das Streitbeilegungsverfahren bei Vorliegen eines erheblichen Verfahrensmangels zu beenden, darf nicht beschränkt werden.

§ 16 Unterrichtung der Parteien

- (1) Die Verbraucherschlichtungsstelle muss den Antragsteller unverzüglich nach Eingang des Antrags auf Durchführung eines Streitbeilegungsverfahrens und den Antragsgegner zugleich mit der Übersendung des Antrags über Folgendes unterrichten:
1. dass das Verfahren nach der Verfahrensordnung durchgeführt wird und dass deren Wortlaut auf der Webseite der Verbraucherschlichtungsstelle verfügbar ist und auf Anfrage in Textform übermittelt wird,
 2. dass die Parteien mit ihrer Teilnahme am Streitbeilegungsverfahren der Verfahrensordnung der Verbraucherschlichtungsstelle zustimmen,
 3. dass das Ergebnis des Streitbeilegungsverfahrens von dem Ergebnis eines gerichtlichen Verfahrens abweichen kann,

4. dass sich die Parteien im Streitbelegungsverfahren von einem Rechtsanwalt oder einer anderen Person, soweit diese zur Erbringung von Rechtsdienstleistungen befugt ist, beraten oder vertreten lassen können,
 5. dass die Parteien im Streitbelegungsverfahren nicht durch einen Rechtsanwalt oder durch eine andere Person vertreten sein müssen,
 6. über die Möglichkeit einer Beendigung des Streitbelegungsverfahrens nach § 15,
 7. über die Kosten des Verfahrens und
 8. über den Umfang der Verschwiegenheitspflicht des Streitmittlers und der weiteren in die Durchführung des Streitbelegungsverfahrens eingebundenen Personen.
- (2) Von der wiederholten Unterrichtung eines Unternehmers, der regelmäßig an Streitbelegungsverfahren der Verbraucherschlichtungsstelle teilnimmt und auf weitere Unterrichtungen verzichtet hat, kann abgesehen werden.

§ 17 Rechtliches Gehör

- (1) Die Parteien erhalten rechtliches Gehör und können Tatsachen und Bewertungen vorbringen. Die Verbraucherschlichtungsstelle kann den Parteien eine angemessene Frist zur Stellungnahme setzen. Die Frist beträgt in der Regel drei Wochen und kann auf Antrag verlängert werden.
- (2) Der Streitmittler kann die Streitigkeit mit den Parteien mündlich erörtern, wenn diese Möglichkeit in der Verfahrensordnung der Verbraucherschlichtungsstelle vorgesehen ist und die Parteien zustimmen.

§ 18 Mediation

Führt der Streitmittler nach der Verfahrensordnung der Verbraucherschlichtungsstelle eine Mediation durch, so sind die Vorschriften des Mediationsgesetzes mit Ausnahme des § 2 Absatz 1 des Mediationsgesetzes ergänzend anzuwenden.

§ 19 Schlichtungsvorschlag

- (1) Hat der Streitmittler nach der Verfahrensordnung den Parteien einen Vorschlag zur Beilegung der Streitigkeit (Schlichtungsvorschlag) zu unterbreiten, so beruht dieser auf der sich aus dem Streitbelegungsverfahren ergebenden Sachlage. Der Schlichtungsvorschlag soll am geltenden Recht ausgerichtet sein und soll insbesondere die zwingenden Verbraucherschutzgesetze beachten. Der Schlichtungsvorschlag ist mit einer Begründung zu versehen, aus der sich der zugrunde gelegte Sachverhalt und die rechtliche Bewertung des Streitmittlers ergeben.
- (2) Die Verbraucherschlichtungsstelle übermittelt den Parteien den Schlichtungsvorschlag in Textform.
- (3) Die Verbraucherschlichtungsstelle unterrichtet die Parteien mit der Übermittlung des Schlichtungsvorschlags über die rechtlichen Folgen einer Annahme des Vorschlags und darüber, dass der Vorschlag von dem Ergebnis eines gerichtlichen Verfahrens abweichen kann.

Sie weist auf die Möglichkeit hin, den Vorschlag nicht anzunehmen und die Gerichte anzurufen. Die Verbraucherschlichtungsstelle setzt den Parteien eine angemessene Frist zur Annahme des Vorschlags.

- (4) Von einer Unterrichtung des Unternehmers nach Absatz 3 ist abzusehen, wenn sich dieser dem Schlichtungsvorschlag bereits vorab unterworfen hat.

§ 20 Verfahrensdauer

- (1) Die Verbraucherschlichtungsstelle benachrichtigt die Parteien, sobald sie keine weiteren Unterlagen und Informationen mehr benötigt (Eingang der vollständigen Beschwerdeakte). Der Eingang der vollständigen Beschwerdeakte ist in der Regel anzunehmen, wenn die Parteien nach § 17 Absatz 1 Gelegenheit zur Stellungnahme hatten.
- (2) Die Verbraucherschlichtungsstelle übermittelt den Parteien den Schlichtungsvorschlag oder, sofern kein Schlichtungsvorschlag zu unterbreiten ist, den Inhalt der Einigung über die Beilegung der Streitigkeit oder den Hinweis auf die Nichteinigung innerhalb von 90 Tagen nach Eingang der vollständigen Beschwerdeakte.
- (3) Die Verbraucherschlichtungsstelle kann die Frist von 90 Tagen bei besonders schwierigen Streitigkeiten oder mit Zustimmung der Parteien verlängern. Sie unterrichtet die Parteien über die Verlängerung der Frist.

§ 21 Abschluss des Verfahrens

- (1) Die Verbraucherschlichtungsstelle übermittelt den Parteien das Ergebnis des Streitbeilegungsverfahrens in Textform mit den erforderlichen Erläuterungen. Mit dieser Mitteilung ist das Streitbeilegungsverfahren beendet.
- (2) Kommt es nicht zu einer Einigung, ist die Mitteilung nach Absatz 1 als Bescheinigung über einen erfolglosen Einigungsversuch nach § 15a Absatz 3 Satz 3 des Gesetzes betreffend die Einführung der Zivilprozessordnung in der im Bundesgesetzblatt Teil III, Gliederungsnummer 310-2, veröffentlichten bereinigten Fassung, das zuletzt durch Artikel 3 des Gesetzes vom 5. Dezember 2014 (BGBl. I S. 1962) geändert worden ist, in der jeweils geltenden Fassung zu bezeichnen.

§ 22 Verschwiegenheit

Der Streitmittler und die weiteren in die Durchführung des Streitbeilegungsverfahrens eingebundenen Personen sind zur Verschwiegenheit verpflichtet, soweit durch Rechtsvorschrift nichts anderes geregelt ist. Die Pflicht bezieht sich auf alles, was ihnen in Ausübung ihrer Tätigkeit bekannt geworden ist. § 4 Satz 3 des Mediationsgesetzes gilt entsprechend.

§ 23 Entgelt

- (1) Ist ein Unternehmer an dem Streitbeilegungsverfahren beteiligt, so kann von dem Verbraucher ein Entgelt nur erhoben werden, wenn der Antrag des Verbrauchers unter Berücksichtigung der gesamten Umstände als missbräuchlich anzusehen ist; in diesem Fall beträgt das Entgelt höchstens 30 Euro. In sonstigen Fällen kann die Verbraucherschlichtungsstelle vom Verbraucher ein angemessenes Entgelt verlangen, wenn
1. sie diesen unverzüglich nachdem ihr bekannt wurde, dass an dem Verfahren kein Unternehmer beteiligt ist, auf diese Kosten hingewiesen hat, und
 2. der Verbraucher an dem Verfahren weiterhin teilnehmen wollte.
- (2) Die Verbraucherschlichtungsstelle kann vom Unternehmer, der zur Teilnahme an dem Streitbeilegungsverfahren bereit ist oder verpflichtet ist, ein angemessenes Entgelt verlangen.

Abschnitt 4

Anerkennung privater Verbraucherschlichtungsstellen

§ 24 Anerkennung

Die zuständige Behörde erkennt auf Antrag eine Einrichtung als Verbraucherschlichtungsstelle an, wenn die Einrichtung die organisatorischen und fachlichen Anforderungen an die Streitbeilegung in Verbrauchersachen nach den Abschnitten 2 und 3 erfüllt, die Einrichtung ihren Sitz im Inland hat, auf Dauer angelegt ist und ihre Finanzierung tragfähig erscheint. Weitergehende Anforderungen an die Einrichtung, die sich aus anderen Rechtsvorschriften ergeben, bleiben unberührt.

§ 25 Antrag auf Anerkennung und Mitteilung von Änderungen

- (1) Der Antrag auf Anerkennung als Verbraucherschlichtungsstelle ist zu begründen. Dem Antrag sind beizufügen:
1. die Verfahrensordnung der Einrichtung und
 2. die Regeln über die Organisation und die Finanzierung der Einrichtung, einschließlich der Regeln über die Verfahrenskosten.
- (2) Die Verbraucherschlichtungsstelle unterrichtet die zuständige Behörde unverzüglich über Änderungen der für die Anerkennung relevanten Umstände und sonstiger im Antrag mitgeteilter Angaben.
- (3) Das Ergebnis einer nach § 9 erforderlichen Beteiligung eines Verbraucherverbands oder eines Unternehmensverbands ist der zuständigen Behörde zusammen mit den Angaben nach den Absätzen 1 oder 2 zu übermitteln. Abweichungen von Empfehlungen des beteiligten Verbands sind zu begründen, es sei denn, der Verband hat als Mitglied eines paritätisch besetzten Gremiums an der Entscheidung mitgewirkt.

§ 26 Widerruf der Anerkennung

- (1) Erfüllt die Verbraucherschlichtungsstelle die für ihre Anerkennung notwendigen Voraussetzungen nicht mehr oder kommt sie in sonstiger Weise den Anforderungen an eine Verbraucherschlichtungsstelle in erheblichem Umfang nicht nach, so teilt die zuständige Behörde der Verbraucherschlichtungsstelle mit, welche Änderungen zur Aufrechterhaltung der Anerkennung erforderlich sind, und fordert sie auf, diese Änderungen innerhalb von drei Monaten durchzuführen.
- (2) Die zuständige Behörde widerruft die Anerkennung, wenn die Verbraucherschlichtungsstelle die Änderungen nicht innerhalb von drei Monaten nach Zugang der Aufforderung nach Absatz 1 durchführt.

§ 27 Zuständige Behörde und Verordnungsermächtigung

- (1) Zuständige Behörde ist, soweit nicht durch Bundesgesetz etwas anderes bestimmt ist, das Bundesamt für Justiz.
- (2) Ist durch Bundesgesetz bestimmt, dass eine andere Behörde als das Bundesamt für Justiz für die Anerkennung einer Einrichtung als Verbraucherschlichtungsstelle zuständig ist, so ist diese andere Behörde im Verhältnis zum Bundesamt für Justiz ausschließlich zuständig. Die Anerkennung richtet sich nach den für die Anerkennung durch diese andere Behörde maßgeblichen Vorschriften, auch wenn die Zuständigkeit der Verbraucherschlichtungsstelle über den Anwendungsbereich der Vorschrift hinausgeht, der die Zuständigkeit dieser anderen Behörde begründet.

Abschnitt 5

Behördliche Verbraucherschlichtungsstellen

§ 28 Behördliche Verbraucherschlichtungsstellen

Für behördliche Verbraucherschlichtungsstellen gelten die §§ 4 bis 7 Absatz 1 und 3 bis 5, die §§ 8, 10 und 11 sowie 13 bis 22 sinngemäß. § 9 Absatz 1 ist nur anzuwenden, wenn die Verbraucherschlichtungsstelle bei einer Kammer eingerichtet ist. Anforderungen an behördliche Verbraucherschlichtungsstellen, die sich aus anderen Rechtsvorschriften ergeben, bleiben unberührt.

Abschnitt 6

Universalschlichtungsstellen der Länder

§ 29 Universalschlichtungsstelle und Verordnungsermächtigung

- (1) Die Länder richten ergänzende Verbraucherschlichtungsstellen ein (Universalschlichtungsstelle des Landes).
- (2) Das Land kann von der Einrichtung einer Universalschlichtungsstelle absehen, wenn ein ausreichendes Schlichtungsangebot besteht. Das Schlichtungsangebot ist ausreichend, wenn für jede Streitigkeit nach § 4 Absatz 2 Satz 2 mit einem in diesem Land niedergelassenen Unternehmer eine Verbraucherschlichtungsstelle zur Verfügung steht, deren Verfahren dem Unternehmer zur Teilnahme offensteht.
- (3) Die Länder können
 1. selbst eine behördliche Universalschlichtungsstelle einrichten,
 2. eine geeignete anerkannte Verbraucherschlichtungsstelle mit der Aufgabe der Universalschlichtungsstelle einschließlich der Befugnis, für die Durchführung des Streitbeilegungsverfahrens Gebühren zu erheben, beleihen oder
 3. eine geeignete anerkannte Verbraucherschlichtungsstelle mit der Aufgabe der Universalschlichtungsstelle beauftragen.

Ist eine anerkannte Verbraucherschlichtungsstelle mit der Aufgabe der Universalschlichtungsstelle beauftragt, handelt sie als private Verbraucherschlichtungsstelle nach den Abschnitten 2 und 3. Für ihre Tätigkeit als Universalschlichtungsstelle gelten die besonderen Bestimmungen des § 30.

- (4) Die Landesregierungen
 1. bestimmen durch Rechtsverordnung die für die Beleihung nach Absatz 3 Satz 1 Nummer 2 und die Beauftragung nach Absatz 3 Satz 1 Nummer 3 sowie die für die Rechts- und Fachaufsicht über die Universalschlichtungsstelle des Landes zuständige Behörde und
 2. können durch Rechtsverordnung Regelungen zur Beendigung der Beleihung nach Absatz 3 Satz 1 Nummer 2 oder der Beauftragung nach Absatz 3 Satz 1 Nummer 3 treffen.Die Landesregierung kann die Ermächtigung nach Satz 1 durch Rechtsverordnung auf eine oberste Landesbehörde übertragen.

§ 30 Zuständigkeit und Verfahren der Universalschlichtungsstelle

- (1) Die Universalschlichtungsstelle des Landes lehnt die Durchführung eines Streitbeilegungsverfahrens ab, wenn
 1. eine andere Verbraucherschlichtungsstelle zuständig ist,
 2. weder der Unternehmer in diesem Land niedergelassen ist noch der Verbraucher in diesem Land seinen Wohnsitz oder gewöhnlichen Aufenthalt hat,

Anhang

3. es sich um eine Streitigkeit aus einem in § 4 Absatz 2 Satz 2 Nummer 1 genannten Vertrag handelt,
 4. wenn der Wert des Streitgegenstands weniger als 10 Euro oder mehr als 5 000 Euro beträgt,
 5. der streitige Anspruch nicht zuvor gegenüber dem Unternehmer geltend gemacht worden ist oder
 6. der Antrag offensichtlich ohne Aussicht auf Erfolg ist oder mutwillig erscheint, insbesondere weil
 - a) der streitige Anspruch bei Antragstellung bereits verjährt war und der Unternehmer sich auf die Verjährung beruft,
 - b) die Streitigkeit bereits beigelegt ist,
 - c) zu der Streitigkeit ein Antrag auf Prozesskostenhilfe bereits mit der Begründung zurückgewiesen worden ist, dass die beabsichtigte Rechtsverfolgung keine hinreichende Aussicht auf Erfolg bietet oder mutwillig erscheint.
- (2) Die Verfahrensordnung der Universalschlichtungsstelle des Landes kann weitere nach § 14 Absatz 2 Satz 1 Nummer 1, 2 und 4 und Satz 2 zulässige Ablehnungsgründe vorsehen.
 - (3) Die Universalschlichtungsstelle des Landes teilt dem Verbraucher im Fall des Absatzes 1 Nummer 1 mit der Ablehnungsentscheidung eine zuständige Verbraucherschlichtungsstelle mit, an die er sich wenden kann.
 - (4) Die Universalschlichtungsstelle führt Schlichtungsverfahren durch. Sie kann einen Schlichtungsvorschlag nach Aktenlage unterbreiten, wenn der Unternehmer, der zur Teilnahme am Verfahren der Universalschlichtungsstelle bereit ist oder verpflichtet ist, zu dem Antrag des Verbrauchers keine Stellungnahme abgibt.
 - (5) Von der Bereitschaft des Unternehmers zur Teilnahme am Streitbelegungsverfahren ist auszugehen, wenn er gegenüber dem Verbraucher, auf seiner Webseite oder in seinen Allgemeinen Geschäftsbedingungen erklärt hat, an Streitbelegungsverfahren vor einer Universalschlichtungsstelle teilzunehmen. Von der Bereitschaft des Unternehmers ist auch dann auszugehen, wenn er zwar keine Teilnahmebereitschaft nach Satz 1 erklärt hat, aber die Teilnahme am Verfahren nicht innerhalb von drei Wochen ablehnt, nachdem ihm der Antrag des Verbrauchers von der Universalschlichtungsstelle des Landes übermittelt worden ist. Die Universalschlichtungsstelle muss den Unternehmer zugleich mit der Übermittlung des Antrags auf die in Satz 2 geregelte Rechtsfolge hinweisen und ferner darauf hinweisen, dass für die Durchführung des Streitbelegungsverfahrens eine Gebühr nach § 31 oder im Fall einer beauftragten Universalschlichtungsstelle ein Entgelt nach § 23 erhoben werden kann.

§ 31 Gebühr

- (1) Die Universalschlichtungsstelle des Landes nach § 29 Absatz 3 Satz 1 Nummer 1 und 2 erhebt für die Durchführung des Streitbelegungsverfahrens vom Unternehmer, der zur Teil-

- nahme an dem Streitbeilegungs-verfahren bereit ist oder verpflichtet ist, eine Gebühr, deren Höhe kostendeckend sein soll und die Höhe des Streitwerts berücksichtigt. Die Gebühr beträgt
1. 190 Euro bei Streitwerten bis einschließlich 100 Euro,
 2. 250 Euro bei Streitwerten über 100 Euro bis einschließlich 500 Euro,
 3. 300 Euro bei Streitwerten über 500 Euro bis einschließlich 2 000 Euro und
 4. 380 Euro bei Streitwerten über 2 000 Euro.
- (2) Erkennt der Unternehmer den geltend gemachten Anspruch sofort vollständig an, ermäßigt sich die Gebühr auf 75 Euro; die Gebühr entfällt im Fall der Ablehnung der weiteren Durchführung des Streitbeilegungsverfahrens nach § 14 Absatz 5 Satz 2. Die Universalschlichtungsstelle des Landes kann eine niedrigere Gebühr bestimmen oder eine Gebührenbefreiung gewähren, wenn die Erhebung der Gebühr nach Absatz 1 Satz 2 und nach Satz 1 nach den besonderen Umständen des Einzelfalls unbillig erscheint. Die Erhebung der Gebühr erscheint insbesondere dann unbillig, wenn die Universalschlichtungsstelle die Durchführung des Streitbeilegungsverfahrens nach § 30 Absatz 1 Nummer 6 ablehnt, nachdem der Unternehmer sich in der Sache geäußert hat.
- (3) Von dem Verbraucher, der die Durchführung eines Streitbeilegungsverfahrens beantragt hat, kann eine Gebühr nur erhoben werden, wenn der Antrag unter Berücksichtigung der gesamten Umstände als missbräuchlich anzusehen ist. In diesem Fall beträgt die Gebühr 30 Euro.

Abschnitt 7

Zentrale Anlaufstelle für Verbraucherschlichtung, Liste der der Verbraucherschlichtungsstellen und Berichtspflichten

§ 32 Zentrale Anlaufstelle für Verbraucherschlichtung und Mitteilungspflichten der zuständigen Behörden und Aufsichtsbehörden

- (1) Das Bundesamt für Justiz ist zentrale Anlaufstelle für die Europäische Kommission (Zentrale Anlaufstelle für Verbraucherschlichtung).
- (2) Die zuständige Behörde teilt der Zentralen Anlaufstelle für Verbraucherschlichtung mit:
1. die Anerkennung sowie den Widerruf und die Rücknahme der Anerkennung einer privaten Verbraucherschlichtungsstelle; eine private Verbraucherschlichtungsstelle nach § 4 Absatz 2 Satz 2 und 3 ist entsprechend auszuweisen;
 2. die Angaben, die für die Eintragung der privaten Verbraucherschlichtungsstelle in die Liste nach § 33 Absatz 1 erforderlich sind.
- (3) Die für die Aufsicht einer behördlichen Verbraucherschlichtungsstelle zuständige Behörde (Aufsichtsbehörde) teilt der Zentralen Anlaufstelle für Verbraucherschlichtung mit:

1. die Einrichtung und die Auflösung einer behördlichen Verbraucherschlichtungsstelle; eine behördliche Verbraucherschlichtungsstelle nach § 29 Absatz 3 Satz 1 Nummer 1 ist als Universalschlichtungsstelle des Landes auszuweisen;
 2. die Angaben, die für die Eintragung der behördlichen Verbraucherschlichtungsstelle in die Liste nach § 33 Absatz 1 erforderlich sind.
- (4) Die Beleihung oder Beauftragung einer anerkannten Verbraucherschlichtungsstelle mit der Aufgabe der Universalschlichtung nach § 29 Absatz 3 Satz 1 Nummer 2 oder 3 sowie die Beendigung einer solchen Beauftragung oder Beleihung sind der Zentralen Anlaufstelle für Verbraucherschlichtung durch die nach Maßgabe von § 29 Absatz 4 zuständige Behörde des Landes mitzuteilen.
- (5) Änderungen der Angaben nach den Absätzen 2 bis 4 sind der Zentralen Anlaufstelle für Verbraucherschlichtung unverzüglich mitzuteilen.

§ 33 Liste der Verbraucherschlichtungsstellen sowie Zugang zur Liste der Europäischen Kommission und zur Europäischen Plattform zur Online-Streitbeilegung

- (1) Die Zentrale Anlaufstelle für Verbraucherschlichtung führt eine Liste der Verbraucherschlichtungsstellen. Diese Liste wird der Europäischen Kommission unter Hinweis auf Artikel 20 Absatz 2 der Richtlinie 2013/11/EU übermittelt und regelmäßig aktualisiert. Die Zentrale Anlaufstelle für Verbraucherschlichtung macht die jeweils aktuelle Fassung der Liste auf ihrer Webseite zugänglich und macht die Liste mit Stand 1. Januar jeden Jahres im Bundesanzeiger bekannt.
- (2) Die zuständigen Behörden und die Zentrale Anlaufstelle für Verbraucherschlichtung machen die von der Europäischen Kommission erstellte Liste aller im Europäischen Wirtschaftsraum anerkannten Streitbeilegungsstellen auf ihren Webseiten zugänglich, indem sie einen Link zur Webseite der Europäischen Kommission einstellen. Auf Anfrage stellen sie diese Liste in Textform zur Verfügung.

§ 34 Berichtspflichten und Auskunftspflichten der Verbraucherschlichtungsstelle

- (1) Die Verbraucherschlichtungsstelle erstellt jährlich einen Tätigkeitsbericht. Sie veröffentlicht den Tätigkeitsbericht auf ihrer Webseite und übermittelt ihn auf Anfrage in Textform. Für die Übermittlung eines Berichts auf Papier kann sie vom Empfänger Ersatz der dafür notwendigen Auslagen verlangen.
- (2) Die Verbraucherschlichtungsstelle erstellt alle zwei Jahre einen Bericht mit einer umfassenden Darstellung und Bewertung ihrer Tätigkeit (Evaluationsbericht). Die private Verbraucherschlichtungsstelle übermittelt den Evaluationsbericht der zuständigen Behörde und die behördliche Verbraucherschlichtungsstelle übermittelt den Evaluationsbericht der Aufsichtsbehörde. Die Universalschlichtungsstelle des Landes übermittelt ihren Bericht der nach Maßgabe von

§ 29 Absatz 4 zuständigen Behörde und gibt ihn der Zentralen Anlaufstelle für Verbraucherschlichtung zur Kenntnis.

- (3) Die Verbraucherschlichtungsstelle berichtet insbesondere über Geschäftspraktiken, die auffällig häufig Anlass für Anträge auf Durchführung von Streitbelegungsverfahren waren.
- (4) Die Verbraucherschlichtungsstelle gibt über Geschäftspraktiken nach Absatz 3 auch außerhalb der Berichte nach Absatz 1 oder Absatz 2 eine aktuelle Auskunft, wenn eine nach § 2 des EG-Verbraucherschutzdurchsetzungsgesetzes vom 21. Dezember 2006 (BGBl. I S. 3367), des EG-Verbraucherschutzdurchsetzungsgesetzes vom 21. Dezember 2006 (BGBl. I S. 3367), das zuletzt durch Artikel 2 des Gesetzes vom 7. Januar 2015 (BGBl. I S. 2) geändert worden ist, zuständige Behörde sie im Rahmen ihrer Zuständigkeit darum ersucht.
- (5) Ist in einem Land keine Universalschlichtungsstelle eingerichtet, hat das Land der Zentralen Anlaufstelle für Verbraucherschlichtung jeweils zum 1. Oktober, frühestens aber zum 1. Oktober 2016, mitzuteilen, durch welche Verbraucherschlichtungsstellen für dieses Land ein ausreichendes Schlichtungsangebot sichergestellt wird. Änderungen sind unverzüglich mitzuteilen.

§ 35 Verbraucherschlichtungsbericht

- (1) Die Zentrale Anlaufstelle für Verbraucherschlichtung veröffentlicht zum 9. Juli 2018 und danach alle vier Jahre einen Bericht über die Tätigkeit der Verbraucherschlichtungsstellen im Bundesgebiet (Verbraucherschlichtungsbericht) und übermittelt diesen der Europäischen Kommission.
- (2) Für den Verbraucherschlichtungsbericht übermitteln die zuständigen Behörden und die Aufsichtsbehörden sowie die nach Maßgabe von § 29 Absatz 4 zuständigen Behörden der Zentralen Anlaufstelle für Verbraucherschlichtung erstmals zum 31. März 2018 und danach alle zwei Jahre eine Auswertung der ihnen nach § 34 Absatz 2 übermittelten Evaluationsberichte.

Abschnitt 8

Informationspflichten des Unternehmers

§ 36 Allgemeine Informationspflicht

- (1) Ein Unternehmer, der eine Webseite unterhält oder Allgemeine Geschäftsbedingungen verwendet, hat den Verbraucher leicht zugänglich, klar und verständlich
 1. in Kenntnis zu setzen davon, inwieweit er bereit ist oder verpflichtet ist, an Streitbelegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen, und
 2. auf die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle hinzuweisen, wenn sich der Unternehmer zur Teilnahme an einem Streitbelegungsverfahren vor einer Verbraucherschlich-

tungsstelle verpflichtet hat oder wenn er auf Grund von Rechtsvorschriften zur Teilnahme verpflichtet ist; der Hinweis muss Angaben zu Anschrift und Webseite der Verbraucherschlichtungsstelle sowie eine Erklärung des Unternehmers, an einem Streitbelegungsverfahren vor dieser Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen, enthalten.

- (2) Die Informationen nach Absatz 1 müssen
 1. auf der Webseite des Unternehmers erscheinen, wenn der Unternehmer eine Webseite unterhält,
 2. zusammen mit seinen Allgemeinen Geschäftsbedingungen gegeben werden, wenn der Unternehmer Allgemeine Geschäftsbedingungen verwendet.
- (3) Von der Informationspflicht nach Absatz 1 Nummer 1 ausgenommen ist ein Unternehmer, der am 31. Dezember des vorangegangenen Jahres zehn oder weniger Personen beschäftigt hat.

§ 37 Informationen nach Entstehen der Streitigkeit

- (1) Der Unternehmer hat den Verbraucher 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. Der Unternehmer gibt zugleich an, ob er zur Teilnahme an einem Streitbelegungsverfahren bei dieser Verbraucherschlichtungsstelle bereit ist oder verpflichtet ist. Ist der Unternehmer zur Teilnahme am Streitbelegungsverfahren einer oder mehrerer Verbraucherschlichtungsstellen bereit oder verpflichtet, so hat er diese Stelle oder diese Stellen anzugeben.
- (2) Der Hinweis muss in Textform gegeben werden.

Abschnitt 9

Grenzübergreifende Zusammenarbeit

§ 38 Zusammenarbeit mit ausländischen Streitbelegungsstellen

Die Verbraucherschlichtungsstelle arbeitet mit Streitbelegungsstellen zusammen, die in Umsetzung der Richtlinie 2013/11/EU in einem anderen Mitgliedstaat der Europäischen Union oder in einem sonstigen Vertragsstaat des Abkommens über den Europäischen Wirtschaftsraum für die außergerichtliche Beilegung vergleichbarer Streitigkeiten zuständig sind.

§ 39 Zusammenarbeit mit der Europäischen Plattform zur Online-Streitbeilegung

Die Verbraucherschlichtungsstelle ist Stelle für alternative Streitbeilegung im Sinne der Verordnung (EU) Nr. 524/2013 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 21. Mai 2013 über die Online-Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 und der Richtlinie 2009/22/EG (ABl. L 165 vom 18.6.2013, S. 1).

§ 40 Unterstützung von Verbrauchern bei grenzübergreifenden Streitigkeiten; Kontaktstelle für die Europäische Plattform zur Online-Streitbeilegung

- (1) Das Bundesamt für Justiz
 1. unterstützt Verbraucher bei der Ermittlung der zuständigen Streitbeilegungsstelle in einem anderen Mitgliedstaat der Europäischen Union oder in einem sonstigen Vertragsstaat des Abkommens über den Europäischen Wirtschaftsraum,
 2. erfüllt die Aufgaben der Kontaktstelle für die Europäische Plattform zur Online-Streitbeilegung nach Artikel 7 Absatz 2 der Verordnung (EU) Nr. 524/2013.
- (2) Das Bundesamt für Justiz wird ermächtigt, eine juristische Person des Privatrechts, eine rechtsfähige Personengesellschaft oder eine andere geeignete Stelle mit den Aufgaben nach Absatz 1 zu beleihen. Der Beliehene hat die notwendige Gewähr für die ordnungsgemäße Erfüllung der ihm übertragenen Aufgaben zu bieten. Er bietet die notwendige Gewähr, wenn
 1. er über die zur Erfüllung der ihm übertragenen Aufgaben notwendige Ausstattung und Organisation verfügt, und
 2. die Personen, die seine Geschäftsführung oder Vertretung wahrnehmen, zuverlässig und fachlich geeignet sind.

Der Beliehene untersteht der Rechts- und Fachaufsicht des Bundesamts für Justiz.

- (3) Erfüllt der Beliehene die ihm nach Absatz 2 Satz 1 übertragenen Aufgaben nicht sachgerecht, so kann das Bundesamt für Justiz unbeschadet des § 49 des Verwaltungsverfahrensgesetzes die Beleihung ohne Entschädigung beenden.
- (4) Der Beliehene kann die Beendigung der Beleihung jederzeit schriftlich verlangen. Dem Begehren ist innerhalb einer angemessenen Frist, die zur Fortführung der Aufgabenerfüllung erforderlich ist, zu entsprechen.
- (5) Das Bundesamt für Justiz macht die Beleihung im Bundesanzeiger bekannt.

Abschnitt 10 Schlussvorschriften

§ 41 Bußgeldvorschriften

- (1) Ordnungswidrig handelt, wer vorsätzlich oder fahrlässig
 1. entgegen § 2 Absatz 2 Satz 1 sich als Verbraucherschlichtungsstelle bezeichnet oder

2. entgegen § 2 Absatz 2 Satz 2 eine Einrichtung als Verbraucherschlichtungsstelle bezeichnet.
- (2) Die Ordnungswidrigkeit kann mit einer Geldbuße bis zu fünfzigtausend Euro geahndet werden.
- (3) Verwaltungsbehörde im Sinne des § 36 Absatz 1 Nummer 1 des Gesetzes über Ordnungswidrigkeiten ist das Bundesamt für Justiz.

§ 42 Verordnungsermächtigung

- (1) Das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz wird ermächtigt, im Einvernehmen mit dem Bundesministerium für Wirtschaft und Energie durch Rechtsverordnung mit Zustimmung des Bundesrates
1. die Anforderungen an Inhalt und Form des Antrags auf Anerkennung als Verbraucherschlichtungsstelle nach § 25 Absatz 1 und an die beizufügenden Unterlagen und Belege näher zu bestimmen,
 2. die Angaben zu einer Verbraucherschlichtungsstelle, die die zuständige Behörde nach § 32 Absatz 2 und 5 oder die Aufsichtsbehörde nach § 32 Absatz 3 und 5 der Zentralen Anlaufstelle für Verbraucherschlichtung mitzuteilen hat, näher zu bestimmen,
 3. die Inhalte der Informationen, die die Verbraucherschlichtungsstelle auf ihrer Webseite nach § 10 Absatz 1 bereitzustellen hat, näher zu bestimmen und weitere Informationen für die Webseite vorzusehen,
 4. Einzelheiten zu Inhalt und Form des Tätigkeitsberichts und des Evaluationsberichts der Verbraucherschlichtungsstelle nach § 34 Absatz 1 und 2, zu Inhalt und Form des Verbraucherschlichtungsberichts der Zentralen Anlaufstelle für Verbraucherschlichtung nach § 35 Absatz 1 und der Auswertungen der zuständigen Behörden und Aufsichtsbehörden nach § 35 Absatz 2 näher zu bestimmen,
 5. die Zusammenarbeit der Verbraucherschlichtungsstellen zu regeln
 - a) nach § 34 Absatz 4 mit den nach § 2 des EG-Verbraucherschutzdurchsetzungsgesetzes zuständigen Behörden,
 - b) nach § 38 mit Streitbelegungsstellen anderer Mitgliedstaaten der Europäischen Union oder eines sonstigen Vertragsstaats des Abkommens über den Europäischen Wirtschaftsraum.
- (2) Das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz wird ermächtigt, durch Rechtsverordnung mit Zustimmung des Bundesrates die Einzelheiten des Verfahrens der Unversalschlichtungsstellen nach den §§ 29 und 30 zu regeln.

§ 43 Projektförderung, Forschungsvorhaben, Bericht

- (1) Das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz fördert bis zum 31. Dezember 2019 die Arbeit einer ausgewählten Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle (§ 4 Absatz 2 Satz 2), die bundesweit tätig ist.
- (2) Begleitend untersucht das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz in einem wissenschaftlichen Forschungsvorhaben die Funktionsweise dieser Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle, um Erkenntnisse in Bezug auf Inanspruchnahme, Fallzahlen, Arbeitsweise, Verfahrensdauer, Erfolgsquoten, Kosten und Entgelte zu sammeln und auszuwerten. Das Forschungsvorhaben muss bis zum 31. Dezember 2020 abgeschlossen sein.
- (3) Das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz berichtet dem Deutschen Bundestag und dem Bundesrat nach Abschluss des wissenschaftlichen Forschungsvorhabens über die Ergebnisse; ein Zwischenbericht ist bis zum 31. Dezember 2018 vorzulegen.