

Christoph Althammer, Caroline Meller-Hannich (Hrsg.)

# VSBG

# Verbraucherstreitbeilegungsgesetz

Kommentar



Wolfgang Metzner Verlag

# Verbraucherstreitbeilegungsgesetz

Kommentar

Herausgegeben von

Prof. Dr. Christoph Althammer

Prof. Dr. Caroline Meller-Hannich

Bearbeitet von

Prof. Dr. Christoph Althammer

Dr. Christof Berlin

Felix Braun

Dr. Heike Fichtner

Dr. Martin Fries

Tatjana Halm

Simon J. Heetkamp

Michael Liepin

Christian Lohr

Prof. Dr. Caroline Meller-Hannich

Prof. Dr. Dr. h. c. Hanns Prütting

Dr. Sascha Weigel

Stefan Weiser



Wolfgang Metzner Verlag

© Wolfgang Metzner Verlag, Frankfurt am Main 2017

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.

*Druck und Einband* Hubert & Co., Göttingen

Printed in Germany

ISBN 978-3-943951-65-3

*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.

## Bearbeiterverzeichnis

Prof. Dr. **Christoph Althammer**, Universität Regensburg  
§§ 2, 7–8, 41 VSBG

Dr. **Christof Berlin**, Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr, Berlin  
*Überblick zur bestehenden Schlichtungspraxis*

**Felix Braun**, Zentrum für Schlichtung e. V., Kehl  
§§ 36–40, 42 VSBG, §§ 1–7 VSBInfoV

Richterin am Landgericht Dr. **Heike Fichtner**, Halle  
§ 14 VSBG

Priv.-Doz. Dr. **Martin Fries**, Universität München  
§§ 3, 5–6, 9–10 VSBG

Rechtsanwältin **Tatjana Halm**, Verbraucherzentrale Bayern, München  
§§ 11–13 VSBG

Rechtsanwalt **Simon J. Heetkamp**, Köln  
§§ 15–17, 24–27 VSBG

Richter am Oberlandesgericht **Michael Liepin**, Düsseldorf  
§§ 28–35 VSBG

**Christian Lohr**, Universität Regensburg  
§§ 2, 22–23, 41, 43 VSBG

Prof. Dr. **Caroline Meller-Hannich**, Universität Halle-Wittenberg  
§§ 1, 4 VSBG

Prof. Dr. Dr. h. c. **Hanns Prütting**, Universität Köln  
§§ 19–21 VSBG

Rechtsanwalt Dr. **Sascha Weigel**, Leipzig  
§ 18 VSBG

**Stefan Weiser**, Zentrum für Schlichtung e. V., Kehl  
§§ 36–40, 42 VSBG, §§ 1–7 VSBInfoV

## Vorwort

Als der europäische Gesetzgeber Ende 2011 einen ersten Vorschlag für einen Rechtsakt im Bereich der Alternativen Streitbeilegung vorlegte (KOM 2011, 293), war zunächst nicht zu erwarten, dass dies tiefgreifende Auswirkungen auf die nationale Schlichtungspraxis und Gesetzgebung haben könnte. Ursprünglich standen nämlich allein grenzüberschreitende Verbraucherstreitigkeiten im Zentrum der Überlegungen. Für die zur Konfliktbeilegung vorgesehenen Schlichtungsstellen wurden zudem nur geringe Mindestvorgaben formuliert, in deren weites Spektrum sich die deutsche Schlichtungslandschaft ohne weiteres würde einfügen können. Im Laufe des europäischen Gesetzgebungsverfahrens wurde aber der Anwendungsbereich auch auf nationale Streitigkeiten erweitert und die Ausgestaltung des Streitbeilegungsverfahrens nahm immer stärker justizförmige Züge an, indem etwa eine Rechtsorientierung, eine Qualifizierung und Neutralitätskontrolle der streitbeilegenden Personengruppen eingeführt sowie unternehmensinterne Schlichtungsstellen ausgeschlossen wurden. Die am 21. Mai 2013 erlassene Richtlinie 2013/11 EU über die alternative Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten (ADR-Richtlinie) verpflichtete schließlich alle Mitgliedstaaten, für die auf ihrem Staatsgebiet ansässigen Unternehmer eine zuständige Verbraucherstreitbeilegungsstelle anzubieten, die den relativ hohen Qualitätsanforderungen der ADR-Richtlinie an Unabhängigkeit, Transparenz und Effektivität entspricht. Etabliert werden sollte ein flächendeckendes Angebot außergerichtlicher Verbraucherschlichtung in Europa, das sowohl inländische als auch grenzüberschreitende Streitigkeiten erfasst, vorausgesetzt sie finden zwischen Verbrauchern und Unternehmern aufgrund eines Verbraucherantrags statt. Gegenstand der Richtlinie sind nur Kauf- und Dienstleistungsverträge, wobei indes der weite europäische Dienstleistungsbegriff zu bedenken ist. Nach der Vorstellung des europäischen Gesetzgebers soll der Binnenmarkt dadurch gefördert werden, dass nach einer Verbrauchertransaktion eine grenzüberschreitende Alternative Streitbeilegung zur Verfügung steht, zugleich soll der Zugang der Verbraucher zu den staatlichen Gerichten nicht eingeschränkt werden.

Die Frist zur Umsetzung der Richtlinie endete am 9. Juli 2015. Nur mit Verspätung ist der deutsche Gesetzgeber seiner Umsetzungspflicht durch das am 19. Februar 2016 beschlossene und in seinen wesentlichen Teilen am 1. April 2016 in Kraft getretene Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG) nachgekommen. Gegenüber der Richtlinie ist der Anwendungsbereich des VSBG auch auf Verträge zwischen Unternehmen und zwischen Verbrauchern sowie auf drittstaatliche Unternehmer erweitert worden. Zudem werden alle Arten von Verbraucherverträgen, mit Ausnahme der Arbeitsverträge, erfasst. Es handelt sich um eine – angesichts des Mindestharmonisierungsansatzes der Richtlinie mögliche – überschießende Umsetzung. Das VSBG will in inhaltlicher Hinsicht vor allem die nach der Richtlinie notwendigen Anforderungen festschreiben, welche eine Einrichtung erfüllen muss, um als Ver-

braucherschlichtungsstelle anerkannt zu werden. Diese genießt dann Bezeichnungsschutz. Das Gesetz unterscheidet zwischen den anerkannten privaten Verbraucherschlichtungsstellen, den behördlichen Schlichtungsstellen und der Universalschlichtungsstelle. Bereits aufgrund anderer Gesetze eingerichtete oder anerkannte Schlichtungsstellen bleiben auch nach dem VSBG als solche beauftragt. Wenn eine Schlichtungsstelle gegenüber dem weiten Anwendungsbereich des VSBG keine Einschränkung vornimmt, führt sie die Bezeichnung »Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle«. Eine Liste der anerkannten privaten Schlichtungsstellen ist beim Bundesamt der Justiz abrufbar.

Parallel zur ADR-Richtlinie wurde die Verordnung EU Nr. 524/2013 vom 21. Mai über die Online-Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten (ODR-Verordnung) erlassen. Sie gilt seit dem 9. Januar 2016 und schafft mit der ODR-Plattform eine online gestützte Standardisierung und Koordination für grenzüberschreitende Beschwerden. Ein dialogisch angelegtes Beschwerdeformular führt den Verbraucher oder Unternehmer zur zuständigen Schlichtungsstelle – in der Regel diejenige am Unternehmenssitz. Die ODR-Verordnung gilt nur für Käufe und Dienstleistungen, bei denen Angebot und Bestellung auf elektronischem Wege erfolgen. Die Plattform kann auch durch Unternehmer angewählt werden. Deutsche Kontaktstelle für die Plattform ist das Bundesamt der Justiz.

Weder die europäischen Rechtsakte (ADR-Richtlinie und ODR-Verordnung) noch das nationale VSBG beinhalten eine konkrete Verfahrensordnung für die Verbraucherschlichtung. Das Verfahren vor der einzelnen Schlichtungsstelle wird vielmehr nach den jeweiligen Regeln dieser Stelle durchgeführt, die freilich über die ODR-Plattform angewählt wird und den qualitativen Mindestvorgaben der ADR-Richtlinie und des VSBG genügen muss. Ob das Verfahren schriftlich, mündlich oder online, auf Deutsch, Englisch oder auch anderen Sprachen, nur auf Verbraucherbeschwerden hin oder auch im b2b Bereich abläuft, hängt von der jeweiligen Schlichtungsordnung ab.

Die Umsetzung der ADR-Richtlinie durch das deutsche VSBG kann auch als Konsequenz eines sich seit Jahren abzeichnenden Wandels der Streitkultur in Europa und in Deutschland im Besonderen interpretiert werden. Die Instrumente der alternativen Streitbeilegung sollen nach der Vorstellung des europäischen Gesetzgebers eine effiziente, schnelle und kostengünstige Möglichkeit der außergerichtlichen Konfliktbereinigung zwischen Verbrauchern und Unternehmern gewährleisten und auf diese Weise auch zu einer Stärkung des Vertrauens in den europäischen Binnenmarkt beitragen (vgl. ErwGr. 4 der Richtlinie). Neben die gerichtliche Durchsetzung von Verbraucheransprüchen tritt ein freiwilliges Parallelsystem der Rechtsbewährung, das aber den staatlichen Justizinstitutionen über kurz oder lang im Erfolgsfall nicht nur Entlastung bringen, sondern sich für diese auch zu einer ernsthaften Konkurrenz entwickeln könnte, wie von einigen Stimmen befürchtet. In jedem Fall bedarf es deswegen hoher verfahrensrechtlicher Mindeststan-

dards in der Verbraucherstreitbeilegung, um im Interesse des Verbraucherschutzes das Schlichtungsverfahren nach rechtsstaatlichen Grundsätzen ablaufen zu lassen und den Bedenken der Kritiker, die einen Verlust an Rechtssicherheit befürchten, dauerhaft begegnen zu können.

Der hier vorgelegte Kommentar erfasst das gesamte Verbraucherstreitbeilegungsgesetz, die zugehörigen europäischen Grundlagen sowie – inhaltlich vorangestellt – einige ausgewählte Schlichtungsordnungen. Hierbei wird auch ein Einblick in nationale und internationale Schlichtungspraktiken und Erfahrungen gewährt. Als kompaktes Nachschlagewerk soll der Kommentar nach dem Wunsch der Herausgeber eine profunde Orientierung für Praxis, Wissenschaft und Ausbildung bieten. In den Anhängen sind zudem die wichtigsten europäischen Regelwerke sowie vom Bundesamt der Justiz erarbeitete Musterformulare abgedruckt. Anliegen des Kommentars ist es, den Zweck und die tragende Struktur der Vorschriften verständlich darzustellen und gleichzeitig eine qualitativ hochwertige und anspruchsvolle Erläuterung zu bieten.

Unser großer Dank gilt zunächst den Autorinnen und Autoren, welche an diesem Kommentarprojekt mitgewirkt haben. Für tatkräftige Unterstützung danken wir weiter unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, namentlich Herrn Ferdinand Gürtler und Herrn Christian Lohr.

Für das sorgfältige Lektorat und die gute Zusammenarbeit schulden wir Frau Jana Fiala Dank.

Im Februar 2017

Christoph Althammer  
Caroline Meller-Hannich

## Inhaltsverzeichnis

Bearbeiterverzeichnis 3

Vorwort 5

Abkürzungsverzeichnis 13

Literaturverzeichnis 18

Überblick zur bestehenden Schlichtungspraxis 21

### **Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG)** vom 19. Februar 2016

#### **Abschnitt 1 Allgemeine Vorschriften**

§ 1 Anwendungsbereich 45

§ 2 Verbraucherschlichtungsstelle 61

#### **Abschnitt 2 Private Verbraucherschlichtungsstellen**

§ 3 Träger der Verbraucherschlichtungsstelle 70

§ 4 Zuständigkeit von Verbraucherschlichtungsstellen 75

§ 5 Verfahrensordnung 90

§ 6 Streitmittler 95

§ 7 Unabhängigkeit und Unparteilichkeit des Streitmittlers 110

§ 8 Amtsdauer und Abberufung des Streitmittlers 130

§ 9 Beteiligung von Verbraucherverbänden und Unternehmerverbänden 139

§ 10 Informationspflichten der Verbraucherschlichtungsstelle 144

#### **Abschnitt 3 Streitbeilegungsverfahren**

Vor §§ 11 bis 13 VSBG 148

§ 11 Form von Mitteilungen 149

§ 12 Verfahrenssprache 153

§ 13 Vertretung 158

§ 14 Ablehnungsgründe 163

§ 15 Beendigung des Verfahrens auf Wunsch der Parteien 186

§ 16 Unterrichtung der Parteien 195

§ 17 Rechtliches Gehör 201

§ 18 Mediation 207

§ 19 Schlichtungsvorschlag 219

§ 20 Verfahrensdauer 232

§ 21 Abschluss des Verfahrens 236

§ 22 Verschwiegenheit 239

§ 23 Entgelt 250

#### **Abschnitt 4 Anerkennung privater Verbraucherschlichtungsstellen**

§ 24 Anerkennung 255

§ 25 Antrag auf Anerkennung und Mitteilung von Änderungen 262

§ 26 Widerruf der Anerkennung 271

§ 27 Zuständige Behörde und Verordnungsermächtigung 276



**Abschnitt 5 Behördliche Verbraucherschlichtungsstellen**

§ 28 Behördliche Verbraucherschlichtungsstellen 282

**Abschnitt 6 Universalschlichtungsstellen der Länder**

Vor § 29 VSBG 290

§ 29 Universalschlichtungsstelle und Verordnungsermächtigung 291

§ 30 Zuständigkeit und Verfahren der Universalschlichtungsstelle 301

§ 31 Gebühr 318

**Abschnitt 7 Zentrale Anlaufstelle für Verbraucherschlichtung, Liste der Verbraucherschlichtungsstellen und Berichtspflichten**

§ 32 Zentrale Anlaufstelle für Verbraucherschlichtung und Mitteilungspflichten der zuständigen Behörden und Aufsichtsbehörden 330

§ 33 Liste der Verbraucherschlichtungsstellen sowie Zugang zur Liste der Europäischen Kommission und zur Europäischen Plattform zur Online-Streitbeilegung 337

§ 34 Berichtspflichten und Auskunftspflichten der Verbraucherschlichtungsstelle 342

§ 35 Verbraucherschlichtungsbericht 352

**Abschnitt 8 Informationspflichten des Unternehmers**

§ 36 Allgemeine Informationspflicht 356

§ 37 Informationen nach Entstehen der Streitigkeit 367

**Abschnitt 9 Grenzüberschreitende Zusammenarbeit**

§ 38 Zusammenarbeit mit ausländischen Streitbelegungsstellen 374

§ 39 Zusammenarbeit mit der Europäischen Plattform zur Online-Streitbeilegung 377

§ 40 Unterstützung von Verbrauchern bei grenzübergreifenden Streitigkeiten; Kontaktstelle für die Europäische Plattform zur Online-Streitbeilegung 381

**Abschnitt 10 Schlussvorschriften**

§ 41 Bußgeldvorschriften 386

§ 42 Verordnungsermächtigung 389

§ 43 Projektförderung, Forschungsvorhaben, Bericht 393

**Verbraucherstreitbelegungs-Informationspflichtenverordnung (VSBIInfoV) vom 28.2.2016**

§ 1 Antrag auf Anerkennung als private Verbraucherschlichtungsstelle 396

§ 2 Angaben für die Liste der Verbraucherschlichtungsstellen 407

§ 3 Webseite der Verbraucherschlichtungsstelle 411

§ 4 Tätigkeitsbericht der Verbraucherschlichtungsstelle 419

§ 5 Evaluationsbericht der Verbraucherschlichtungsstelle 427

§ 6 Verbraucherschlichtungsbericht und Auswertung der Evaluationsberichte der Verbraucherschlichtungsstellen 430

§ 7 Inkrafttreten 433

## **Anhang**

Anhang 1 **ADR-Richtlinie**

RICHTLINIE 2013/11/EU DES EUROPÄISCHEN PARLAMENTS UND DES RATES 436

Anhang 2 **ODR-Verordnung**

VERORDNUNG (EU) NR. 524/2013 DES EUROPÄISCHEN PARLAMENTS UND DES RATES 458

Anhang 3 **Antrag auf Anerkennung als Verbraucherschlichtungsstelle nach § 24 Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG) 472**

Anhang 4 **Anlage zur Notifizierung für die Anerkennung nach § 24 Verbraucherstreitbeilegungsgesetz 480**

Anhang 5 **Antrag auf Anerkennung als Verbraucherschlichtungsstelle nach § 14 Absatz 3 UKlaG, §§ 11, 16 FinSV 488**

Anhang 6 **Anlage zur Notifizierung für die Anerkennung nach § 14 Absatz 3 UKlaG, §§ 11, 16 FinSV 495**

Sachverzeichnis 500

## ■ Überblick zur bestehenden Schlichtungspraxis

**Schrifttum:** *Alleweldt* u. a., Cross-Border Alternative Dispute Resolution in the European Union, Berlin 2011; *Alleweldt* u. a., Study on the use of Alternative Dispute Resolution in the European Union, Berlin 2009; *Berlin*, Transparenz und Vertraulichkeit im Schlichtungsverfahren – Zur Frage der Veröffentlichung von Verfahrensergebnissen, VuR Sonderheft VSBG 2016, 35; *Berlin*, Referentenentwurf zur Verbraucherschlichtung – Ergänzungen aus der Praxis, ZKM 2015, 26; *Berlin*, Schlichtung im Luftverkehr als Alternative Streitbeilegung, RRa 2014, 210; *Bollweg*, Schlichtung im Luftverkehr, NZV 2015, 361; *Braun*, Verbraucherstreitigkeiten und Online-Schlichtung, ZKM 2013, 168; *Hirsch*, Die Praxis des Versicherungsombudsmanns, VuR 2010, 298; *Isermann*, söp – Schlichtung: Wie funktioniert das?, RRa 2016, 106; *Isermann*, Das neue Gesetz zur Schlichtung im Luftverkehr, RRa 2013, 158; *Schmitt*, Branchenschlichtungsverfahren (Ombudsmann der öffentlichen Banken) – (k)eine Alternative: keine Verbesserung durch ADR-Richtlinie RL 2013/11/EU, VuR 2015, 134; *Stuyck* u. a., An analysis and evaluation of alternative means of consumer redress other than redress through ordinary judicial proceedings, Leuven 2007.

### Übersicht (die Zahlen bedeuten Randnummern)

- I. Europäische Nachbarländer 4
  1. Schweden 5
    - a) Überblick 5
    - b) Allmänna Reklamationsnämnden (ARN) 8
  2. Niederlande 11
    - a) Überblick 11
    - b) Stichting De Geschillencommissies (SGC) 13
  3. Großbritannien 20
    - a) Überblick 20
    - b) Financial Ombudsman Service (FOS) 22
- II. Deutschland 27
  1. Überblick 27
  2. Ausgewählte ADR-Stellen 31
    - a) Versicherungen 38
      - (1) Ombudsmann für Versicherungen 39
      - (2) Ombudsmann Private Kranken- und Pflegeversicherung 42
    - b) Banken 45
      - (1) Ombudsmann der privaten Banken 48

- (2) Ombudsmann der öffentlichen Banken 51
  - (3) Deutscher Sparkassen- und Giroverband e. V. 54
  - (4) Ombudsverfahren der deutschen genossenschaftlichen Banken-  
gruppe 57
  - (5) Schlichtungsstelle bei der Deutschen Bundesbank 60
  - c) Personenverkehr 63
    - (1) Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr (söp) 64
    - (2) Schlichtungsstelle Nahverkehr (NRW) 67
    - (3) Schlichtungsstelle Luftverkehr beim Bundesamt für Justiz 70
  - d) Energie 73
  - e) Internethandel 76
  - f) Rechtsanwälte und Ärzte 79
    - (1) Schlichtungsstelle der Rechtsanwaltschaft 80
    - (2) Schlichtungsstelle für Arzthaftpflichtfragen der norddeutschen Ärzte-  
kammern 83
  - g) Telekommunikation 86
  - h) Auffangstelle 90
- 1 Der ADR-Richtlinie und ihrer deutschen Umsetzung durch das VSBG geht eine **langjährige ADR-Praxis** in Deutschland und Europa voraus. Die aktuelle Gesetzgebung ist in der Rechtswirklichkeit daher weniger »revolutionär«, als es die mitunter aufgeregte rechtspolitische Diskussion im Vorfeld der Gesetzgebung vermuten lässt. Vielmehr stellen die Richtlinie und nationale Umsetzung einen (erstmalig) einheitlichen Rahmen für Verbraucherschlichtung unter Berücksichtigung der Erfahrungen aus der bestehenden Praxis dar.
  - 2 Einen **systematischen Überblick** über die bestehende Praxis in Europa gibt es bislang nur in summarischer<sup>1</sup> bzw. exemplarischer<sup>2</sup> Form. Die rechtswissenschaftliche Auseinandersetzung mit dem Gegenstand ließ bisher nur wenig empirischen Bezug erkennen und konzentrierte sich auf theoretische Erörterungen.
  - 3 Die nachfolgenden Ausführungen sollen anhand von Praxisbeispielen einen Eindruck von der bestehenden Praxis von Verbraucher-ADR bieten. Dabei werden zunächst bedeutende Stellen aus europäischen Nachbarländern vorgestellt (I.). Anschließend richtet sich der Blick auf ausgewählte Stellen in Deutschland (II.).

1 *Alleweldt u. a.*, Cross-Border Alternative Dispute Resolution in the European Union, 2011; *Alleweldt u. a.*, Study on the use of Alternative Dispute Resolution in the European Union, 2009; *Stuyck u. a.*, An analysis and evaluation of alternative means of consumer redress other than redress through ordinary judicial proceedings, 2007.

2 *Hodges/Benöhr/Creutzfeldt-Banda* (Hrsg.), Consumer ADR, 2012.

## I. Europäische Nachbarländer

Besonders erfolgreiche Beispiele für Verbraucher-ADR gibt es in Skandinavien, in den Niederlanden und in Großbritannien 4

### 1. Schweden

#### a) Überblick

In Schweden – ähnlich wie in den übrigen nordischen Ländern – hat die alternative Streitbeilegung in Verbraucherkonflikten bereits eine **längere Tradition** und es gibt ein entsprechend etabliertes ADR-System.<sup>3</sup> Auch wenn der Zugang zu den Gerichten vergleichsweise einfach und niedrigschwellig ist, erfolgt aufgrund der attraktiven und für die Parteien kostenlosen ADR-Angebote eine gerichtliche Klärung von Verbraucherkonflikten nur selten. 5

Einen Schwerpunkt des schwedischen Verbraucherschutzes bildet die Verbraucherberatung auf kommunaler Ebene. Eine erste Anlaufstelle ist die kostenlose **kommunale Verbraucherberatung** (*kommunala konsumentvägledare*), welche von den meisten Kommunen Schwedens angeboten wird.<sup>4</sup> Auf nationaler Ebene gibt es eine starke Verbraucherbehörde (*Konsumentverket*). Die genannten Einrichtungen arbeiten eng mit den ADR-Stellen zusammen, beispielsweise können Verbraucher Schlichtungsanträge auch über die kommunalen Verbraucherberatungen stellen. 6

Wichtigste und größte ADR-Stelle ist das »nationale Verbraucherbeschwerdeamt« (*Allmänna reklamationsnämnden*). Daneben gibt es weitere kleinere ADR-Stellen.<sup>5</sup> 7

#### b) Allmänna Reklamationsnämnden (ARN)

Die sachliche Zuständigkeit des ARN erstreckt sich auf **nahezu alle verbraucherrelevanten Wirtschaftsbereiche**. Hinsichtlich der internationalen Zuständigkeit kommt es primär darauf an, dass der Streit schwedischem Recht unterliegt.<sup>6</sup> Aktivlegitimiert sind in erster Linie individuelle Verbraucher. Passivlegitimiert können grundsätzlich alle Unternehmen sein. 8

3 Siehe für diese und die nachfolgenden Aussagen zu ADR in Schweden: *Weber/Hodges/Creutzfeldt-Banda*, Sweden, in: Hodges/Benöhr/Creutzfeldt-Banda (Hrsg.), *Consumer ADR*, 2012, S. 229 ff.; *Berlin*, *Alternative Streitbeilegung in Verbraucherkonflikten*, Qualitätskriterien, Interessen, Best Practice, 2014, S. 179 ff.

4 Entsprechende Einrichtungen bestehen in 266 der 290 schwedischen Kommunen, siehe *Weber/Hodges/Creutzfeldt-Banda*, a. a. O., S. 229 f.

5 Siehe *Alleweldt u. a.*, *Study of the use of Alternative Dispute Resolution in the European Union*, 2007, S. 93, wo insgesamt 15 andere Stellen genannt werden.

6 In Einzelfällen kann das ARN auch bei außerhalb Schwedens geschlossenen Verträgen tätig werden, wenn z. B. das Unternehmen eine Zweigstelle in Schweden hat und das ARN ein kooperatives Verhalten des Unternehmens erwartet, vgl. *Weber/Hodges/Creutzfeldt-Banda*, a. a. O. S. 241.

- 9 Das ARN ist intern in **13 Fachabteilungen** untergliedert, davon zwölf mit Spezialzuständigkeit und eine mit Allgemeinzuständigkeit (Auffangfunktion). Im Jahr 2015 gingen beim ARN **12 035 Fälle** ein.<sup>7</sup>
- 10 Das **Verfahren** ist in mehrere Stufen unterteilt. Nach Antragsstellung durch den Verbraucher erhält der Unternehmer die (erneute) Möglichkeit zu einer direkten Einigung. Scheitert diese, so ergeht ein **unverbindlicher Schlichtungsvorschlag** – in einfach gelagerten oder wiederkehrenden Fallkonstellationen direkt durch die Geschäftsstelle (*kanslibeslut*), ansonsten durch einen mehrköpfigen Ausschuss unter Beteiligung externer Experten (*nämndbeslut*). Eine förmliche Annahme des Vorschlags durch die Parteien ist nicht erforderlich. Die Veröffentlichung der Fallpraxis ist nicht zuletzt aufgrund des schwedischen Transparenzgebotes der öffentlichen Verwaltung sehr weitgehend. Sowohl Zusammenfassungen von Standardfällen als auch Volltextversionen von neuen Fallkonstellationen werden publiziert, wobei dies nicht nur über die Website des ARN, sondern auch über eine juristische Datenbank bzw. durch die Versendung an interessierte Abonnenten erfolgt. Auf der Website einer Verbraucherzeitschrift gibt es eine »**schwarze Liste**« mit denjenigen Unternehmen, welche den Vorschlägen des ARN nicht folgen.<sup>8</sup> Die vorgeschlagene Lösung wurde im Jahr 2015 zu 81 Prozent von den Unternehmen befolgt.<sup>9</sup> Sind die Parteien mit dem Vorschlag des ARN nicht einverstanden, so können sie die Angelegenheit gerichtlich klären lassen.

## 2. Niederlande

### a) Überblick

- 11 In den Niederlanden werden alternative Streitbeilegung und das Gerichtswesen als gleichwertig und sich gegenseitig ergänzend betrachtet.<sup>10</sup> Entsprechend sind **pragmatische, einvernehmliche Konfliktlösungsverfahren** außerhalb der Gerichte stark verbreitet und kulturell fest verankert.<sup>11</sup> Obwohl der Zugang zu den Gerichten grundsätzlich als niedrigschwellig gilt, wird die gerichtliche Klärung nur als *ultima ratio* nach Ausschöpfung anderer Möglichkeiten angesehen.<sup>12</sup> Der niederländische **Staat fördert gezielt ADR**, u. a.

7 Siehe Jahresbericht ARN 2015, <http://www.arn.se/globalassets/extern/arsredovisningar/allmanna-reklamationsnamndens-arsredovisning-2015.pdf>, S.16.

8 Schwarze Liste mit Suchfunktion nach Ländern und Wirtschaftsbranchen, siehe <http://www.radron.se/svarta-listan/sa-gor-vi-svarta-listan/>.

9 <http://www.arn.se/om-arn/aktuell/rekordmanga-foretag-foljer-arns-beslut-2016-05-24/>.

10 Siehe für diese und die nachfolgenden Aussagen zu ADR in den Niederlanden: *Weber/Hodges*, The Netherlands, in: *Hodges/Benöhr/Creutzfeldt-Banda* (Hrsg.), Consumer ADR in Europe, 2012, S. 131, 133; *Banda*, Sweden, in: *Hodges/Benöhr/Creutzfeldt-Banda* (Hrsg.), Consumer ADR, 2012, S. 229 ff.; *Berlin*, Alternative Streitbeilegung in Verbraucherkonflikten, Qualitätskriterien, Interessen, Best Practice, 2014, S. 194 ff.

11 Siehe *Weber/Hodges*, a. a. O., S. 130, 164.

12 Siehe *Weber/Hodges*, a. a. O., S. 130 m. w. N.

seit den 1990er Jahren durch die Aufnahme spezieller Regelungen in das niederländische Zivilgesetzbuch.<sup>13</sup>

Die niederländische »ADR-Landschaft« wird von der zentralen, für die meisten Verbraucherangelegenheiten zuständigen »Stiftung der Konfliktkommissionen für Verbraucherangelegenheiten« (*Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken*) bestimmt. Daneben gibt es weitere kleine Stellen für einzelne Sektoren. 12

*b) Stichting De Geschillencommissies (SGC)*

Im Jahr 1970 wurde die SGC als **Dachorganisation** für branchenspezifische ADR-Stellen durch den nationalen Verbraucherschutzverband *Consumentenbond* und einige Unternehmensverbände gegründet. Die Finanzierung erfolgt gemeinsam durch staatliche Zuschüsse, die Verbände und eine von den jeweiligen Parteien zu bezahlende Fallpauschale. Der Sitz der SGC ist in Den Haag. 13

Allgemeine rechtliche Vorgaben für alle Kommissionen ergeben sich aus den Qualitätsanforderungen des Justizministeriums.<sup>14</sup> Die spezifischen Regeln der einzelnen Kommissionen werden gemeinsam von Vertretern der Verbraucherschutzorganisationen und der jeweiligen Wirtschaftsverbände ausgehandelt, zumeist bevor eine neue Kommission die Arbeit aufnimmt.<sup>15</sup> Alle drei bis fünf Jahre werden die Regelungen überarbeitet bzw. nachverhandelt.<sup>16</sup> 14

In sachlicher Hinsicht sind die Kommissionen für **die meisten großen Wirtschaftszweige** zuständig. In persönlicher Hinsicht können sich sowohl Verbraucher als auch Unternehmen an die SGC wenden. Allerdings dürfen nur bei der SGC »registrierte« Unternehmen Verfahrensbeteiligte sein. Die Registrierung erfolgt entweder über die Mitgliedschaft des Unternehmens in einem am SGC-Verfahren teilnehmenden Branchenverband oder durch Einzelregistrierung für sonstige Unternehmen. 15

Neben der klassischen Streitbeilegung von Verbraucherbeschwerden (*c2b*) können sich **auch Unternehmen zur Durchsetzung ihrer Forderungen (b2c)** an die SGC wenden. Insoweit sich der jeweilige Verbraucher nach Entstehen der Streitigkeit mit dem ADR-Verfahren und der Bindungswirkung einer entsprechenden Entscheidung einverstanden erklärt.<sup>17</sup> 16

Die Streitbeilegung unter dem Dach der SGC wird von **rund 50 unabhängigen, sektorspezifischen Fachkommissionen** verwirklicht. Nur die Dachor- 17

<sup>13</sup> Siehe Art. 7:900-906 Burgerlijk Wetboek (BW).

<sup>14</sup> Erkenningsregeling geschillencommissies consumentenklachten 1997, Staatscourant 23 december 1996, nr. 248.

<sup>15</sup> Die nationale Verbraucherorganisation *Consumentenbond* ist stets beteiligt, je nach Branche kommen weitere spezifische Verbraucherorganisationen hinzu.

<sup>16</sup> Siehe *Weber/Hodges*, a. a. O., S.137.

<sup>17</sup> Siehe z. B. Art. 12 Reglement Geschillencommissie Makelaardij.

ganisation SGC beschäftigt hauptamtliche Mitarbeiter. Die einzelnen Fachkommissionen werden aus einem Pool von ca. 300 externen Fachleuten zusammengesetzt, zusätzlich stehen rund 120 Sachverständige zur Verfügung.<sup>18</sup> Bei den Fachkommissionen gingen im Jahr 2015 insgesamt **4 627 Fälle** ein.<sup>19</sup>

- 18 Das **Verfahren** gestaltet sich wie folgt: Eingehende Anträge von Verbrauchern werden von der zuständigen Fachkommission an das betreffende Unternehmen übermittelt. Dabei werden die Parteien zunächst ermutigt, selbst eine Einigung zu finden (*schikking*). Als Anhaltspunkt können die Parteien auch mithilfe einer Suchmaschine die bereits in ähnlich gelagerten Fällen ergangenen Entscheidungen einzelner Kommissionen recherchieren.<sup>20</sup> Eine entsprechende Einigung können die Parteien dann von der SGC dokumentieren lassen. Andernfalls ergeht ein Vorschlag durch die Konfliktkommission. Wird auch dieser von den Parteien nicht angenommen, so wird eine **mündliche Verhandlung (zitting)** anberaumt, regelmäßig mit den Parteien und einer mehrköpfigen Kommission. Diese Verhandlung findet in Den Haag oder an einem von weiteren drei Orten in den Niederlanden statt und endet mit einer verbindlichen Entscheidung (*uitspraak*). Die Parteien können auch Zeugen und Sachverständige zur Verhandlung mitbringen.<sup>21</sup> Gegen die verbindlichen Entscheidungen ist ein anschließendes gerichtliches Vorgehen nur im Falle der Verletzung grundlegender Verfahrensrechte möglich.
- 19 Die Umsetzung der Verfahrensergebnisse wird von der SGC durch ein spezielles Verfahren sichergestellt: Für die Unternehmer bürgen regelmäßig die beteiligten Unternehmensverbände und die Verbraucher müssen zu Verfahrensbeginn eine finanzielle Sicherheit hinterlegen.

### 3. Großbritannien

#### a) Überblick

- 20 Der Zugang zu Gerichtsverfahren in Verbraucherangelegenheiten gilt in Großbritannien als vergleichsweise schwierig.<sup>22</sup> Ein Grund dafür sind die **hohen und unvorhersehbaren Kosten für Gerichtsverfahren**. Hinzu kommen zumindest in England und Wales hohe Anwaltshonorare nach Stundenatz, welche insbesondere für geringe Streitwerte bei Verbraucherkonflikten abschreckend wirken. Die Prozesskostenhilfe wurde zudem stark einge-

18 Siehe *Weber/Hodges*, a. a. O., S. 140.

19 Siehe Jahresbericht SGC 2015, <https://www.degeschillencommissie.nl/over-ons/publicaties/>, S. 18.

20 Die Suchmaschine ist zu finden unter <http://www.degeschillencommissie.nl/klacht-indienen/eerdere-uitspraken>.

21 Siehe *Weber/Hodges*, a. a. O., S. 142.

22 Siehe für diese und die nachfolgenden Aussagen über ADR in Großbritannien: *Creutzfeldt-Banda/Hodges/Benöhr*, The United Kingdom, in: Hodges/Benöhr/Creutzfeldt-Banda (Hrsg.), *Consumer ADR in Europe*, 2012, S. 253 ff.; *Berlin*, *Alternative Streitbeilegung in Verbraucherkonflikten, Qualitätskriterien, Interessen, Best Practice*, 2014, S. 212 ff.



# Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG) vom 19. Februar 2016

## 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 Konfliktbelegungsverfahren. 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.

**Schrifttum:** *Bubrowski*, Muss ein Gericht ein Gebäude sein. Immer mehr Fälle landen vor privaten Schiedsstellen, FAZ v. 13.6.2015, S.10; *Busch/Reinhold*, Standardisation of Online Dispute Resolution Services: Towards a More Technological Approach, EuCML 2015, 50; *Deutmoser/Engel*, Ein neues Streitbeilegungssystem für Europa, MMR 2012, 433; *Eidenmüller*, Obligatorische außergerichtliche Streitbeilegung: Eine contradictio in adiecto?, JZ 2015, 539; *Eidenmüller/Engel*, Die Schlichtungsfalle: Verbraucherrechtsdurchsetzung nach der ADR-Richtlinie und der ODR-Verordnung der EU, ZIP 2013, 1704; *Eidenmüller/Engel*, Schöne neue Schlichtungswelt, FAZ v. 12.7.2013, S. 7; *Engel*, Außergerichtliche Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten – Mehr Zugang zu weniger Recht, NJW 2015, 1633; *Fuchs*, Umsetzung der Richtlinie 2013/11/EU über die alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten sowie Durchführung der Verordnung (EU) Nr. 524/2013 über die Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten, ZUM 2016, 398; *Gascón*, Specific problems of cross-border Consumer ADR: what solutions?, GPR 2014, 197; *Gössl*, Das Gesetz über die alternative Streitbeilegung in Verbrauchersachen – Chancen und Risiken, NJW 2016, 838; *Greger*, Alternative Streitschlichtung: Die Umset-

zung der ADR-Richtlinie in Deutschland, VuR 2015, 216; *Greger*, Das neue Verbraucherstreitbeilegungsgesetz, Die Neuregelungen und ihre Bedeutung für Verbraucher, Unternehmer, Rechtsanwälte, Richter und Schlichter, MDR 2016, 365; *Greger*, Infrastruktur der künftigen Verbraucherstreitbeilegung: Zugang und Organisation, ZZP 2015, 137; *Gsell*, Die Umsetzung der Richtlinie über alternative Streitbeilegung, ZZP 2015, 189; *Hess*, Prozessuale Mindestgarantien in der Verbraucherschlichtung, JZ 2015, 548; *Hirsch*, Außergerichtliche Beilegung von Verbraucherstreitigkeiten – ein alternativer Zugang zum Recht entsteht, NJW 2013, 2088; *Hirsch*, Paralleljustiz? Der Verbraucher hat die Wahl, FAZ v. 19. 2. 2015, »Staat und Recht«; *Hirsch*, Rechtsschutz durch außergerichtlichen Zugang zum Recht, VuR 2014, 205; *Hodges*, Verbraucher-Ombudsstellen: Bessere Regulierung und Beilegung von Streitigkeiten, GPR 2015, 263; *Kleinschmidt*, Das Verhältnis der ADR-Richtlinie zu Mediation und Schiedsgerichtsbarkeit, ZZP 2015, 215; *Kotzur*, Der Referentenentwurf zur Umsetzung der Richtlinie über die alternative Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten – Fortschritt oder Rückschritt, VuR 2015, 243; *Meller-Hannich/Höland/Krausbeck*, »ADR« und »ODR«: Kreationen der europäischen Rechtspolitik. Eine kritische Würdigung, ZEuP 2014, 8; *Prütting*, Das neue Verbraucherstreitbeilegungsgesetz: Was sich ändert – was bleiben wird, AnwBl 2016, 190; *Roth*, Bedeutungsverluste der Zivilgerichtsbarkeit durch Verbrauchermediation, JZ 2013, 637; *Roth*, Etabliert EU Verbraucherschutz zweiter Klasse?, DRiZ 2015, 24; *Rühl*, Die Richtlinie über alternative Streitbeilegung: Handlungsperspektiven und Handlungsoptionen, ZZP 2014, 61; *Stadler*, Unabhängigkeit und Unparteilichkeit der streitbelegenden Person sowie Ausgestaltung des Schlichtungsverfahrens, ZZP 2015, 165; *Stürmer*, ADR and Adjudication by State Courts: Competitors or Complements?, GPR 2014, 122; *Tonner*, Die Auswirkungen der Richtlinie über alternative Streitbeilegung auf das Reiserecht, RRA 2014, 234; *Trossen*, Die Zerstückelung der Mediation, SchiedsVZ 2015, 187; *Wagner*, Die Richtlinie über Alternative Streitbeilegung – Law Enforcement statt mediative Konfliktlösung, ZKM 2013, 104; *Wagner*, Private law enforcement through ADR: Wonder drug or snake oil?, CMLRev 2014, 165; *Wolf*, Zivilprozess versus außergerichtliche Konfliktlösung – Wandel der Streitkultur in Zahlen, NJW 2015, 1656.

### Übersicht (die Zahlen bedeuten Randnummern)

- I. Gesetzgebungsgeschichte 1
  1. Die ADR-Richtlinie und die ODR-Verordnung 1
    - a) Die ADR-Richtlinie 1
    - b) Die ODR-Verordnung 8
  2. Entstehungsgeschichte des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes 11
- II. Allgemeines zum Anwendungsbereich des VSBG und zur Struktur von § 1 VSBG 12
- III. Anwendungsbereich, Absatz 1 16
  1. Außergerichtliche Beilegung von Streitigkeiten durch eine Verbraucherschlichtungsstelle nach diesem Gesetz, Absatz 1, Satz 1 16

- a) Art der Streitigkeit und Art der Beilegung der Streitigkeit (angewandtes Konfliktbelegungsverfahren) 17
- b) Anerkannte private Verbraucherschlichtungsstelle 21
- c) Behördliche Schlichtungsstelle 23
- 2. Verbraucherschlichtungsstellen aufgrund anderer Rechtsvorschriften, Absatz 1 Satz 2 24
  - a) Nach anderen Normen eingerichtete Schlichtungsstellen 24
  - b) Anwendbarkeit des VSBG und Anforderungen für die Einrichtung nach den abweichenden Rechtsvorschriften 32
- 3. Gesamtbild 33
- IV. Ausschlussstatbestände, Absatz 2 34

## I. Gesetzgebungsgeschichte

### 1. Die ADR-Richtlinie und die ODR-Verordnung

#### a) Die ADR-Richtlinie

Das Verbraucherstreitbeilegungsgesetz dient der Umsetzung der Richtlinie 2013/11/EU des Europäischen Parlaments und des Rates vom 21. Mai 2013 über die alternative Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten (»ADR«) und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 und der Richtlinie 2009/22/EG (»**ADR-Richtlinie**«).<sup>1</sup>

Das entscheidende Ziel der Richtlinie ist es, durch das **flächendeckende Angebot außergerichtlicher Verbraucherschlichtung** den Binnenmarkt zu fördern.<sup>2</sup> Deshalb verpflichtet sie alle Mitgliedstaaten, für die auf ihrem Staatsgebiet niedergelassenen Unternehmer eine zuständige Schlichtungsstelle anzubieten (Art. 5 ADR-Richtlinie). Das gilt für inländische wie für grenzüberschreitende Streitigkeiten, so dass Deutschland unionsrechtlich verpflichtet ist, eine hinreichende Anzahl an Verbraucherschlichtungsstellen bereit zu halten. Zu gewährleisten sind ein flächendeckendes, sektorübergreifendes Angebot an qualitativollen nationalen ADR-Stellen sowie der Zugang zu diesen Stellen. Mit der unionsrechtlichen Pflicht zu Einrichtung, Förderung und Überwachung nationaler ADR-Stellen gemäß den Mindeststandards geht insofern ein Anspruch auf Zugang zu einem alternativen Streitbelegungsverfahren einher. Es tritt also im Anwendungsbereich der ADR-Richtlinie neben den nationalen Justizgewährleistungsanspruch ein **ADR-Gewährleistungsanspruch**. Insgesamt wird man deshalb aus Art. 5 ADR-Richtlinie ableiten können, dass sowohl jeder Unternehmer im eigenen Mitgliedstaat als auch jeder Verbraucher im Hinblick auf einen im Mitgliedstaat niedergelassenen Unternehmer in den von der ADR-Richtlinie erfassten Streitigkeiten – unabhängig von den Pflichten des Mitgliedstaats gegenüber der EU – ein subjektives Recht gegen den Mitgliedstaat auf Zur-Verfügung-Stellung

<sup>1</sup> Siehe BGBl. I 2016, S. 254.

<sup>2</sup> KOM(2011) 793, Begründung, 2., 3.; Art. 1 ADR-Richtlinie.

eines richtlinienkonformen Verfahrens vor einer ADR-Stelle hat. Die Koordination der Verfahren wird – sowohl auf nationaler als auch internationaler Ebene – durch die ODR-Verordnung (Rn. 8) organisiert, soweit es um Streitigkeiten aus Online-Kaufverträgen oder Online-Dienstleistungsverträgen geht.

- 3 Der **Zugang der Verbraucher zu den Gerichten** soll durch die ADR-Richtlinie nicht eingeschränkt, neben ihm aber ein unabhängiges, unparteiisches, transparentes, effektives, schnelles und faires Verfahren außergerichtlicher Streitbeilegung gesetzt werden.
- 4 Der Erlass der ADR-Richtlinie beruht auf einer längeren **europäischen Entwicklungsgeschichte der Institutionalisierung und Qualitätssicherung alternativer Streitbeilegung**.<sup>3</sup> Als wichtige Stationen sind hier ein Memorandum der Kommission im Jahr 1985 zur »Verbesserung des Zugangs der Verbraucher zum Recht«<sup>4</sup>, das 1993 vorgelegte Grünbuch »Zugang der Verbraucher zum Recht und Beilegung von Rechtsstreitigkeiten der Verbraucher im Binnenmarkt«<sup>5</sup>, die Mitteilung der Kommission von 1998 »Die außergerichtliche Beilegung von Verbraucherstreitigkeiten«<sup>6</sup> und die ebenfalls von 1998 stammende »Empfehlung betreffend die Grundsätze für Einrichtungen, die für die außergerichtliche Beilegung von Verbraucherrechtsstreitigkeiten zuständig sind«<sup>7</sup>, zu nennen. Konkret angekündigt wurde die ADR-Richtlinie in der Leitinitiative der Strategie Europa 2020 »Digitale Agenda für Europa«<sup>8</sup> und in der »Binnenmarktakte 2011«<sup>9</sup>. Parallel fanden zudem erste organisatorische Schritte zur Institutionalisierung grenzüberschreitender Streitbeilegung statt: Das Netzwerk der Europäischen Verbraucherzentren (ECC-Net)<sup>10</sup> und das Netzwerk für die außergerichtliche Beilegung von Finanzstreitigkeiten (FIN-Net)<sup>11</sup> konstituierten sich.
- 5 Vor diesem Hintergrund machte die Europäische Kommission am 29. November 2011 einen Vorschlag für einen Rechtsakt im Bereich der ADR.<sup>12</sup> Im **europäischen Gesetzgebungsverfahren** und der Abstimmung mit Rat und Parlament, insbesondere dem Ausschuss für Binnenmarkt und Verbraucherschutz (IMCO), erfuhr dieser Vorschlag intensive Änderungen, deren wichtigste wohl die Erweiterung auch auf nationale Streitigkeiten sowie die immer stärker justizförmige Ausgestaltung des ADR-Verfahrens (stärke-

3 Einzelheiten siehe *Meller-Hannich/Höland/Krausbeck*, ZEuP 2014, 8, 12.

4 Bulletin der Europäischen Gemeinschaften, Beilage 2/85, Luxemburg 1985.

5 KOM(93) 576 endg.

6 KOM(1998) 198 endg.

7 Empfehlung 98/257/EG, ABl. 1998 L 115, S. 31.

8 KOM(2010) 245 endg.

9 KOM(2011) 206 endg.

10 [http://ec.europa.eu/consumers/solving\\_consumer\\_disputes/non-judicial\\_redress/ecc-net/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/solving_consumer_disputes/non-judicial_redress/ecc-net/index_en.htm) (zuletzt aufgerufen am 11. 7. 2016).

11 [http://ec.europa.eu/finance/fin-net/index\\_de.htm](http://ec.europa.eu/finance/fin-net/index_de.htm) (zuletzt aufgerufen am 11. 7. 2016).

12 Vorschlag für eine Richtlinie des Europäischen Parlaments und des Rates über Formen der alternativen Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 und der Richtlinie 2009/22/EG – KOM(2011) 793 endg.

re Rechtsorientierung, kein Ausschluss des Rechtsweges) waren.<sup>13</sup> Nach Zustimmung von Parlament und Rat wurde die ADR-Richtlinie am 21. Mai 2013 erlassen und am 18. Juni 2013 im Amtsblatt der Europäischen Union veröffentlicht.<sup>14</sup> Das Ziel der Richtlinie ist die Förderung des Verbrauchervertrauens und der Aktivität des Verbrauchers im Binnenmarkt.<sup>15</sup> Es handelt sich um eine Richtlinie, die den Ansatz der **Mindestharmonisierung** verfolgt, so dass ein über die ADR-Richtlinie hinausgehender Verbraucherschutz in den Mitgliedstaaten möglich ist (Art. 2 Abs. 3 ADR-Richtlinie). Die Umsetzungsfrist der Richtlinie endete am 9. Juli 2015 (Art. 25 ADR-Richtlinie). Das Verbraucherstreitbeilegungsgesetz wurde allerdings erst am 19. Februar 2016 beschlossen und trat in weiten Teilen am 1. April 2016 in Kraft.<sup>16</sup>

Der Erlass der ADR-Richtlinie begegnete in der Wissenschaft vielfältiger **Kritik**.<sup>17</sup> Diese bezog sich auf Zweifel an der Rechtssetzungskompetenz der EU für die Regelung innerstaatlicher Streitbeilegung und die Belastung des Verbrauchers mit den Schwierigkeiten einer Streitbeilegung im Ausland und in fremder Sprache. Außerdem wurden die Rechtsferne der alternativen Streitbeilegung in einem nahezu vollständig von zwingendem Recht bestimmten Rechtsgebiet wie dem Verbraucherrecht sowie die Gefahr fehlender Transparenz der Entscheidungen, fehlender richterlicher Rechtsfortbildung und Rechtsvereinheitlichung bei der außergerichtlichen Streitbeilegung kritisiert. Zudem beanstandeten Wissenschaft und Praxis die fehlende Abstimmung mit der Mediationsrichtlinie sowie handwerkliche Fehler, Unklarheiten und Widersprüche innerhalb der ADR-Richtlinie. **6**

**Positive Bewertungen**<sup>18</sup> hoben die entstehende Vielschichtigkeit des Schlichtungsangebots, den einfachen, niedrighwelligen Zugang und raschen unkomplizierten Verfahrensablauf hervor. Der alternative Zugang zum Recht stelle keine Konkurrenz zur staatlichen Gerichtsbarkeit dar, sondern erfasse Konflikte, die andernfalls nicht schnell und kostengünstig gelöst werden könnten. **7**

**13** Die einzelnen Gesetzgebungsschritte sind auf der Seite des IMCO Ausschusses unter dem Dossier Alternative Dispute Resolution abrufbar, siehe <http://www.europarl.europa.eu/committees/de/imco/subject-files.html?id=20120424CDT43871> (zuletzt aufgerufen am 11. 7. 2016).

**14** ABl. 2013 L 165, S. 63.

**15** Begründung des Vorschlags zur ADR-Richtlinie, KOM (2011) 793 endg.

**16** Art. 24 G vom 19. 2. 2016, BGBl. I 2016 S. 254.

**17** Z. B. Engel, NJW 2015, 1633; Eidenmüller/Engel, ZIP 2013, 1704; Eidenmüller, JZ 2015, 539; Meller-Hannich/Höland/Krausbeck, ZEuP 2014, 8; Roth, JZ 2013, 637; ders., DRiZ 2015, 24; Rühl, ZJP 127 (2014) 61; Wagner, ZKM 2013, 104; Reich, Individueller und kollektiver Rechtsschutz im EU-Verbraucherrecht, 2012, 49; Deutscher Bundesrat, BR-Drs. 772/11, Beschluss vom 24. 1. 2012.

**18** Etwa Hirsch, NJW 2013, 2088; ders. FAZ v. 19. 2. 2015 »Staat und Recht«; ders., VuR 2014, 205; Berlin, RRA 2014, 210.

### b) Die ODR-Verordnung

- 8 Das Verbraucherstreitbeilegungsgesetz enthält außerdem die zur Durchführung der Verordnung (EU) Nr. 524/2013 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 21. Mai 2013 über die Online-Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten (ODR) und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 und der Richtlinie 2009/22/EG (**»ODR-Verordnung«**) notwendigen Vorschriften. Diese gilt seit dem 9. Januar 2016. Ihr hauptsächlicher Regelungsinhalt betrifft die Installierung einer Online-Plattform (**ODR-Plattform**), die im grenzüberschreitenden Geschäftsverkehr die verschiedenen Verbraucherschlichtungsstellen koordiniert und eine standardisierte Informations eingabe in ein Beschwerdeformular vorsieht. Die ODR-Verordnung teilt die Entwicklungsgeschichte der ADR-Richtlinie (Rn.1ff.) etwa seit Mitte der 1990er Jahre. Der Aktionsplan von 1996 für den »Zugang der Verbraucher zum Recht und die Beilegung von Rechtsstreitigkeiten der Verbraucher im Binnenmarkt«<sup>19</sup> zeigt nämlich eine technologische Vorläuferidee der ODR-Plattform: Ein »Europäisches Formblatt für Verbraucherbeschwerden«. Später wurden mit der Richtlinie über den elektronischen Geschäftsverkehr<sup>20</sup> im Rahmen des anwachsenden Online-Handels die Mitgliedstaaten dazu verpflichtet, ODR in ihren nationalen Rechtsordnungen zuzulassen und elektronische Streitbeilegungsverfahren nicht in ihrer Wirksamkeit zu behindern. Die erwähnte »digitale Agenda für Europa«<sup>21</sup> sieht vor, dass die Kommission ein »EU-weites Online-Abhilfeinstrument für den elektronischen Geschäftsverkehr« vorschlägt. Ebenfalls schon erwähnt wurden die bereits vorhandenen Netzwerke ECC-NET und FIN-NET.<sup>22</sup> Auch bei der ODR-Verordnung gab es im Rahmen des Gesetzgebungsprozesses<sup>23</sup> zahlreiche Änderungen, die sich vor allem darauf bezogen, dass die ODR-Verordnung – anders als ursprünglich geplant – nicht auf grenzüberschreitende Geschäfte beschränkt ist.
- 9 Wie erwähnt, geht es der ODR-Verordnung vor allem um das Bereitstellen einer Plattform. Diese erfüllt für die Online-Streitbeilegung die zentrale Funktion der **Verfahrenskoordination**. Alle Verbraucherschlichtungsstellen, die der Kommission von den Mitgliedstaaten genannt werden, melden sich unter Angabe der Elemente zur Feststellung ihrer Zuständigkeit elektronisch bei der ODR-Plattform an. **Die Plattform wird von der Kommission**

19 KOM(1996) 13 endg.

20 Richtlinie 2000/31/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 8. Juni 2000 über bestimmte rechtliche Aspekte der Dienste der Informationsgesellschaft, insbesondere des elektronischen Geschäftsverkehrs, im Binnenmarkt (»Richtlinie über den elektronischen Geschäftsverkehr«), ABl. 2000 L 178, S. 1.

21 KOM(2010) 245 endg.

22 Abrufbar unter [http://ec.europa.eu/consumers/solving\\_consumer\\_disputes/non-judicial\\_redress/ecc-net/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/solving_consumer_disputes/non-judicial_redress/ecc-net/index_en.htm); [http://ec.europa.eu/finance/fin-net/index\\_de.htm](http://ec.europa.eu/finance/fin-net/index_de.htm) (zuletzt aufgerufen am 11. 7. 2016).

23 Die einzelnen Gesetzgebungsschritte sind auf der Seite des IMCO Ausschusses unter dem Dossier Alternative Dispute Resolution abrufbar, s. <http://www.europarl.europa.eu/committees/de/imco/subject-files.html?id=20120424CDT43871>.

**unter der Adresse [www.ec.europa.eu/consumers/odr](http://www.ec.europa.eu/consumers/odr) in allen EU Sprachen betrieben.**

Die ODR-Verordnung gilt nur für Online-Käufe und -Dienstleistungen, bei denen **Angebot und Bestellung auf elektronischem Weg** erfolgen (Art. 4 Abs. 1 lit. e ODR-Verordnung) und auch nur diese Geschäfte werden auf der ODR-Plattform bearbeitet. Die Dienstleistung selbst muss aber nicht auf elektronischem Wege erbracht werden. Anders als in der ADR-Richtlinie vorgesehen, können **auch Unternehmer** die europäische Plattform für Verfahren gegen Verbraucher nutzen (Art. 2 Abs. 2 ODR-Verordnung). Der Zugang zur Plattform wird aber nur dann gewährt, wenn ADR-Verfahren von Unternehmen gegen Verbraucher in dem Mitgliedstaat zulässig sind. In Deutschland ist das zwar grundsätzlich nicht vorgesehen, eine Verbraucherschlichtungsstelle kann ihre Zuständigkeit aber kraft Verfahrensordnung auf solche Streitigkeiten erstrecken (siehe § 4 Abs. 3 VSBG). Entscheidendes Kriterium für die Feststellung der zuständigen ADR-Stelle durch die ODR-Plattform ist die Einigung der Parteien. Da zunächst der Unternehmer angeben kann, welche Stellen er akzeptiert, und die Mitgliedstaaten nach der ADR-Richtlinie nur zur Bereitstellung von Verbraucherschlichtungsstellen für die im eigenen Mitgliedstaat ansässigen Unternehmen verpflichtet sind, läuft das Koordinierungsverfahren faktisch darauf hinaus, dass **die vom Unternehmer benannte Stelle die »zuständige« Stelle wird**. Im Hinblick darauf, dass grenzüberschreitende Verfahren von Verbrauchern vor Gericht in aller Regel im eigenen Mitgliedstaat geführt werden können (Art. 17–19 Brüssel Ia-VO)<sup>24</sup>, ist dies problematisch (vgl. § 4 VSBG, Rn. 30). Die Plattform und ihre Koordinierungsfunktionen sind freilich sehr einfach bedienbar und leicht zugänglich. **Deutsche Kontaktstelle für die ODR-Plattform ist das Bundesamt für Justiz.**

## 2. Die Entstehungsgeschichte des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes

Das auf der Grundlage der ADR-Richtlinie (Rn. 1 ff.) und der ODR-Verordnung (Rn. 8 ff.) erlassene Verbraucherstreitbeilegungsgesetz<sup>25</sup> (VSBG) wurde am 19. Februar 2016 vom Bundestag beschlossen und trat in seinen wesentlichen Teilen am 1. April 2016 in Kraft. Das VSBG ist Teil und Artikel 1 eines Artikelgesetzes (**Umsetzungsg**)<sup>26</sup>, das in weiteren Artikeln etwa Änderungen der BRAO, des EGZPO, des BGB, des UKlaG und verschiedener vorhandener Schlichtungsstellenverordnungen enthält. Grundlage des Gesetzes waren ein Referentenentwurf vom November 2014 und ein Regierungsentwurf vom

<sup>24</sup> Verordnung (EU) Nr. 1215/2012 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 12. Dezember 2012 über die gerichtliche Zuständigkeit und die Anerkennung und Vollstreckung von Entscheidungen in Zivil- und Handelssachen, ABl. 2012 L 351, S. 1.

<sup>25</sup> Gesetz über die alternative Streitbeilegung in Verbrauchersachen (Verbraucherstreitbeilegungsgesetz vom 19. Februar 2016 – VSBG) BGBl. I 2016, S. 254.

<sup>26</sup> Gesetz zur Umsetzung der Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten und zur Durchführung der Verordnung über Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten, BGBl. I 2016, S. 254 ff.

Mai 2015.<sup>27</sup> Das Gesetz wurde am 3. Dezember 2015 vom Deutschen Bundestag verabschiedet<sup>28</sup> und passierte am 16. Januar 2016 den Deutschen Bundesrat<sup>29</sup> ohne Gang durch den Vermittlungsausschuss. Im Hinblick auf den Anwendungsbereich und die Zuständigkeit von Verbraucherschlichtungsstellen wurde als **Änderung zwischen Referentenentwurf und Regierungsentwurf** eingefügt, dass die Verbraucherschlichtungsstellen sich nicht auf Unternehmer im Inland beschränken müssen, dies aber dürfen (§ 4 Abs. 1 und 2 Satz 3 VSBG). Außerdem wurde die notwendige Qualifikation des Streitmittlers intensiv diskutiert (§ 6 VSBG), bis man sich am Ende darauf einigte, dass dieser Volljurist oder zertifizierter Mediator (§ 5 Abs. 2 MediationsG) sein muss. Eine solche Zertifizierung richtet sich nach der ZMediatAusBV<sup>30</sup>, die auf Grundlage des § 6 MediationsG erlassen wurde (vgl. § 6 Rn. 24f.).

## II. Allgemeines zum Anwendungsbereich des VSBG und zur Struktur von § 1 VSBG

- 12 Das Verbraucherstreitbeilegungsgesetz gilt für die in § 1 VSBG vorgestellten Schlichtungsstellen. Sie sind Regelungsgegenstand (Voraussetzungen ihrer Anerkennung etc.) und Regelungsadressat (Mindeststandards für das Verfahren etc.) des Gesetzes. Der Norm geht es *nicht* um die Definition desjenigen, was (sachlich, personell oder räumlich) unter einer Verbraucherstreitbeilegung zu verstehen ist. **Verbraucherstreitbeilegung ist vielmehr jedes Verfahren, das vor einer Verbraucherschlichtungsstelle stattfindet.** Der Anwendungsbereich des Gesetzes bezieht sich damit – wie derjenige der ADR-Richtlinie (Art. 2 ADR-Richtlinie) – nur auf Streitigkeiten vor einer Verbraucherschlichtungsstelle.
- 13 Die **Definition desjenigen, was eine Verbraucherschlichtungsstelle** ist, funktioniert freilich nur über eine Kombination des Inhalts von § 1 VSBG mit demjenigen von § 2 Abs. 1 Nr. 1 und § 4 VSBG, wo die von den Schlichtungsstellen behandelten und damit von dem Gesetz erfassten Arten von Streitigkeiten und Streitgegenstände einschließlich der an ihnen Beteiligten näher benannt werden. Die Art und Weise der Tätigkeit und der Anerkennung bzw. Beauftragung oder Einrichtung der Schlichtungsstellen regeln dann wiederum §§ 3 ff., 24 ff. VSBG (private Verbraucherschlichtungsstellen), § 28 VSBG (behördliche Verbraucherschlichtungsstellen), § 29 ff. VSBG (Universalschlichtungsstelle) sowie die in Art. 3, 7, 9, 15–22 UmsetzungsG geänderten Fachgesetze.

27 BT-Drs. 18/5295, [http://www.bmjv.de/SharedDocs/Gesetzgebungsverfahren/Dokumente/RegE\\_ADR-Richtlinie.pdf?\\_\\_blob=publicationFile&v=5](http://www.bmjv.de/SharedDocs/Gesetzgebungsverfahren/Dokumente/RegE_ADR-Richtlinie.pdf?__blob=publicationFile&v=5) (zuletzt aufgerufen am 2.1.2017); Entwurf der Fraktionen CDU/CSU und SPD siehe BT-Drs. 18/5089.

28 BT-Drs. 18/6904.

29 BR-Drs. 3/16.

30 Verordnung über die Aus- und Fortbildung von zertifizierten Mediatoren (Zertifizierte-Mediatoren-Ausbildungsverordnung – ZMediatAusBV) vom 21. 8. 2016, BGBl. I 2016, S. 1994.



# **Verbraucherstreitbelegungs- Informations- pflichtenverordnung (VSBInfoV)**

## **vom 28.2.2016**

### **§1 Antrag auf Anerkennung als private Verbraucherschlichtungsstelle**

Der Antrag einer Einrichtung auf Anerkennung als Verbraucherschlichtungsstelle muss insbesondere folgende Informationen enthalten:

1. den Namen, die Anschrift und die Webseite der Einrichtung sowie die E-Mail-Adresse, Telefonnummer und Telefaxnummer, unter der die Einrichtung erreichbar ist,
2. Angaben zur Organisation und zur Finanzierung der Einrichtung, einschließlich Angaben zur Mitwirkung der Vertreter von Interessenverbänden nach § 9 des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes,
3. die Namen der Streitmittler und ihrer Vertreter, Angaben zur Qualifikation der Streitmittler und ihrer Vertreter, zum Verfahren ihrer Bestellung und zu ihrer Amtsdauer sowie Angaben dazu, von wem und in welcher Weise sie für ihre Tätigkeit als Streitmittler vergütet werden,
4. die durchschnittliche Verfahrensdauer oder, wenn die Einrichtung noch keine Verfahren durchgeführt hat, die erwartete durchschnittliche Verfahrensdauer,
5. Angaben zur Zuständigkeit der Einrichtung, insbesondere
  - a) Nennung der Wirtschaftsbereiche, die von der Tätigkeit der Einrichtung erfasst werden,
  - b) die Angabe, ob die Einrichtung ihrer Zuständigkeit nach Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle im Sinne des § 4 Absatz 2 Satz 2 oder 3 des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes ist und ob sich ihre Tätigkeit auf in einem oder mehreren Ländern niedergelassene Unternehmer beschränkt,
  - c) ob sie auch auf Antrag eines Unternehmers tätig wird und
  - d) ob sie ihre Zuständigkeit für die in § 4 Absatz 4 des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes bezeichneten Fälle ausgeschlossen hat,
6. die Voraussetzungen für die Durchführung eines Streitbeilegungsverfahrens, die Ablehnungsgründe nach § 14 Absatz 1 und 2 des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes und die zulässigen Verfahrenssprachen,
7. Angaben zu den Verfahrensregeln, insbesondere dazu, inwieweit das Streitbeilegungsverfahren schriftlich abläuft oder die Verbraucherschlichtungsstelle auch mündliche Erörterungen der Parteien durchführt,
8. Angaben zur Rechtswirkung des Ergebnisses des Streitbeilegungsverfahrens, insbesondere inwieweit das Ergebnis verbindlich ist, und zu den Kosten des Streitbeilegungsverfahrens.

**Schrifttum:** Greger, Das neue Verbraucherstreitbeilegungsgesetz, MDR 2016, 365; Gössl, Das Gesetz über die alternative Streitbeilegung in Verbrauchersachen – Chancen und Risiken, NJW 2016, 838.

## Übersicht (die Zahlen bedeuten Randnummern)

- I. Einführung 1
- II. Die Informationen im Einzelnen 10
  - 1. Kontaktdaten (Nummer 1) 10
  - 2. Organisation und Finanzierung (Nummer 2) 14
  - 3. Streitmittler (Nummer 3) 17
  - 4. Durchschnittliche Verfahrensdauer (Nummer 4) 22
  - 5. Zuständigkeit (Nummer 5) 25
    - a) Wirtschaftsbereiche (Buchstabe a) 26
    - b) »Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle« (Buchstabe b) 27
    - c) Antragsberechtigung Unternehmer (Buchstabe c) 28
    - d) Ausschluss der in § 4 Absatz 4 VSBG bezeichneten Fälle (Buchstabe d) 29
  - 6. Verfahrensvoraussetzungen (Nummer 6) 31
  - 7. Verfahrensregeln (Nummer 7) 35
  - 8. Rechtswirkung und Kosten (Nummer 8) 37

## I. Einführung

Mit dieser Vorschrift werden die in Art.19 Abs.1 der ADR-Richtlinie aufgezählten Vorgaben umgesetzt, welche für den Antrag auf Anerkennung als private Verbraucherschlichtungsstelle<sup>1</sup> nötig sind.

Damit Wiederholungen bei den Anträgen vermieden werden können und um den Arbeitsaufwand für die zuständige Behörde möglichst gering zu halten,<sup>2</sup> entsprechen die in §1 VSBIInfoV aufgeführten Angaben teilweise denjenigen der nach §33 Abs.1 VSBG an die Europäische Kommission zu übermittelnden Liste, siehe §2 VSBIInfoV.

Mit der Vorschrift werden die in §25 VSBG (Antrag auf Anerkennung) und über den Rückverweis in §3 Nr.4 VSBIInfoV mittelbar auch die in §10 VSBG (Informationspflichten der Verbraucherschlichtungsstelle) genannten Anforderungen konkretisiert.

In den Nummern 1 bis 8 werden die Angaben, welche ein Antrag auf Anerkennung als private Verbraucherschlichtungsstelle enthalten muss, genannt. Bei behördlichen Verbraucherschlichtungsstellen ist dagegen die Anerkennung nicht erforderlich, da diese bereits der staatlichen Aufsicht unterstehen und unmittelbar an das Gesetz gebunden sind.<sup>3</sup> Der Antrag ist gegenüber der

<sup>1</sup> Die ADR-Richtlinie spricht von Streitbelegungsstellen bzw. AS-Stellen.

<sup>2</sup> BR-Drs. 530/15, S.7.

<sup>3</sup> So BT-Drs. 18/5089, S. 65 (zu Abschnitt 4 des VSBG).

Anerkennungsbehörde, grundsätzlich dem Bundesamt für Justiz (§ 27 Abs. 1 VSBG), einzureichen. Auf der Internetseite des Bundesamts für Justiz steht dazu ein **Antragsformular**<sup>4</sup> zur Verfügung. Dieses zu verwenden ist zwar aus Vereinfachungs- und Effizienzgründen zu empfehlen, jedoch nicht zwingend erforderlich.<sup>5</sup>

- 5 Die Informationen nach § 1 Nr. 1 bis 8 VSBIInfoV haben zum Zweck, dass die Zentrale Anlaufstelle für Verbraucherschlichtung die Mindestinformationen (»insbesondere«) über die sich um die Anerkennung als Verbraucherschlichtungsstelle bewerbende Stelle in Erfahrung bringen kann. Durch die **nicht abschließende Aufzählung** ist es möglich, dass die antragstellende Stelle freiwillig weitere Angaben machen kann. Für den oben genannten Zweck, das Verfahren möglichst effizient zu gestalten, ist ein weit über das Mindestmaß hinausgehender Antrag wohl kontraproduktiv, da die Zentrale Anlaufstelle für Verbraucherschlichtung bei einem positiven Ergebnis der Prüfung der Mindestvoraussetzungen die Anerkennung auszusprechen hat.<sup>6</sup> Darüberhinausgehende Angaben könnten diese Prüfung verzögern, ohne einen Mehrwert zu bieten, da ein Entscheidungsspielraum nicht vorhanden ist.
- 6 Aus den vorgelegten Informationen soll die Behörde insbesondere ersehen können, ob die sich bewerbende Stelle organisatorisch stabil und verlässlich ist, sowie ob der Finanzierungsplan tragfähig erscheint.<sup>7</sup> Für die finanzielle Tragfähigkeit kann beispielsweise die Anzahl der zu erwartenden Verfahren oder teilnehmenden Unternehmer ausschlaggebend sein, wenn die prognostizierten Verfahrensentgelte bzw. Mitgliedsbeiträge Einnahmen in entsprechender Höhe generieren. Auch eine öffentliche Finanzierung kann die finanzielle Tragfähigkeit herstellen.
- 7 Bei dem Verfahren auf Anerkennung handelt es sich um ein **verwaltungsrechtliches Verfahren**. Ergänzend können daher die §§ 24 ff. VwVfG herangezogen werden, was der Zentralen Anlaufstelle für Verbraucherschlichtung einen weiten Spielraum gibt und es ihr beispielsweise ermöglicht, zur Entscheidung erforderliche Unterlagen anzufordern.<sup>8</sup> Die Anerkennung selbst erfolgt durch Verwaltungsakt. Dadurch soll die Verbraucherschlichtungsstelle gegenüber Verbrauchern und Unternehmen eine höhere Akzeptanz erhalten<sup>9</sup> (»Qualitätssiegel«).
- 8 Die nach Nummern 1 bis 8 zu machenden Angaben sind an sich nicht für die Öffentlichkeit bestimmt. Allerdings werden durch den Verweis von § 2 VSBIInfoV auf die Nummern 1 und 5 bis 8 des § 1 VSBIInfoV diese Angaben ver-

4 [https://www.bundesjustizamt.de/DE/Themen/Buergerdienste/Verbraucherschutz/Verbraucherstreitbeilegung/Service/Formulare/Formulare\\_node.html](https://www.bundesjustizamt.de/DE/Themen/Buergerdienste/Verbraucherschutz/Verbraucherstreitbeilegung/Service/Formulare/Formulare_node.html) (zuletzt aufgerufen am 13. 2. 2017).

5 Borowski/Röthemeyer/Steike/Röthemeyer, § 24, Rn. 6 f.

6 Borowski/Röthemeyer/Steike/Röthemeyer, § 24, Rn. 22.

7 BT-Drs. 18/5089, S. 65 (zu § 24 VSBG).

8 BR-Drs. 530/15, S. 7.

9 BT-Drs. 18/5089, S. 65 (zu § 24 VSBG).

öffentlich. Denn diese Mitteilungen werden auf der öffentlich zugänglichen Liste der Zentralen Anlaufstelle für Verbraucherschlichtung aufgeführt.

Rechtsfolgen der Anerkennung sind unter anderem die in §§ 4 und 5 VSBIInfoV aufgeführten **Berichtspflichten**, die durch die Veranlassung der Bekanntgabe eines Antrags grundsätzlich<sup>10</sup> eintretende Verjährungshemmung nach § 204 Abs. 1 Nr. 4a BGB und die Aufnahme in die Liste anerkannter Verbraucherschlichtungsstellen.<sup>11</sup>

## II. Die Informationen im Einzelnen

### 1. Kontaktdaten (Nummer 1)

Diese Angaben dienen zum einen der Kommunikation der Zentralen Anlaufstelle für Verbraucherschlichtung mit der antragsstellenden Einrichtung. Damit kann die Einrichtung von der Zentralen Anlaufstelle für Verbraucherschlichtung identifiziert und über die gängigsten Kommunikationswege erreicht werden. Daneben werden diese Informationen von der Zentralen Anlaufstelle für Verbraucherschlichtung im Rahmen der nach § 33 VSBG zu erstellenden Liste an die Europäische Kommission übermittelt.<sup>12</sup> Zum anderen dienen die Angaben auch der Orientierung und Auffindbarkeit.

Unter dem anzugebenden Namen wird die Verbraucherschlichtungsstelle später etwa in der Liste der Zentralen Anlaufstelle für Verbraucherschlichtung geführt. Die Angabe der **Webseite**, der **E-Mail-Adresse** sowie der **Telefon-** und **Telefaxnummer** sollte keine Probleme bereiten. Die Erreichbarkeit ist freilich sicherzustellen.

Neben diesen Angaben wird die Angabe einer **Anschrift** verlangt. Die Angabe (nur) eines Postfaches dürfte für den Antrag daher nicht ausreichend sein. Zwar sieht die ADR-Richtlinie nicht vor, dass Antragsteller ihren Antrag persönlich vor Ort stellen können, für die Identifizierung der Einrichtung ist jedoch eine Anschrift nötig. Darüber hinaus definiert Art. 4 Abs. 3 der ADR-Richtlinie, dass eine AS-Stelle dort eingerichtet ist, wo die Stelle bzw. Vereinigung ihre AS-Tätigkeit ausübt. Auf diesen Ort bezieht sich auch der Begriff »Kontaktangabe«, welcher in Art. 19 Abs. 1 lit. a der ADR-Richtlinie genannt wird. Dieser Artikel wird (zusammen mit Art. 20 Abs. 2 Satz 2 lit. a der ADR-Richtlinie, vgl. dazu § 2 VSBIInfoV) durch die Vorschrift umgesetzt.

Die Angaben aus § 1 Nr. 1 VSBIInfoV sind auf den ersten Blick insbesondere für interne bzw. administrative Zwecke, nämlich für die Kommunikation der Zentralen Anlaufstelle für Verbraucherschlichtung mit der Einrichtung, bestimmt. Die Angabe sensibler Kontaktdaten (Telefondurchwahl, persönli-

<sup>10</sup> Vgl. etwa BGH, Urteil vom 28.10.2015 – IV ZR 526/14, Rn. 34 (zum Fall des § 204 Abs. 1 Nr. 4 BGB a. F.).

<sup>11</sup> Für weitere Rechtsfolgen siehe auch BT-Drs. 18/5089, S. 65.

<sup>12</sup> BR-Drs. 530/15, S. 7; siehe auch Kommentierung zu § 2 VSBIInfoV.