

# **SCHLICHTUNG UND MUSTER- FESTSTELLUNGSKLAGE WIRKSAM VERBINDEN**

Stellungnahme des Verbraucherzentrale Bundesverbands  
(vzbv) zum Referentenentwurf eines Gesetzes zur Änderung  
von Vorschriften über die außergerichtliche Streitbeilegung  
in Verbrauchersachen

14. Februar 2019

## **Impressum**

*Verbraucherzentrale*

*Bundesverband e.V.*

*Team*

*Recht und Handel*

*Rudi-Dutschke-Straße 17*

*10969 Berlin*

*Recht-und-Handel@vzbv.de*

# INHALT

<b>I. ZUSAMMENFASSUNG</b>	<b>3</b>
1. Universalschlichtungsstelle des Bundes .....	3
2. Parallelstrukturen in der Verbraucherberatung vermeiden .....	3
3. Folgeänderungen nach Einführung der Musterfeststellungsklage .....	3
4. Informationspflicht konkretisieren.....	3
<b>II. IM EINZELNEN</b>	<b>4</b>
1. Universalschlichtungsstelle des Bundes .....	4
2. Parallelstrukturen in der Verbraucherberatung vermeiden .....	4
2.1 Trennen von Beratung und Schlichtung beibehalten.....	4
2.2 Schlussfolgerung für den Gesetzgeber .....	5
3. Folgeänderungen nach Einführung der Musterfeststellungsklage .....	5
3.1 Ablehnungsgründe (§ 30 VSBG).....	6
3.2 Erweiterung des rechtlichen Anwendungsbereichs .....	6
3.3 Verpflichtende Schlichtung nach Musterfeststellungsurteil .....	7
4. Informationspflicht konkretisieren.....	9

# I. ZUSAMMENFASSUNG

## 1. UNIVERSALSCHLICHTUNGSSTELLE DES BUNDES

Der Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) begrüßt die vorgesehene dauerhafte Einrichtung einer Universalschlichtungsstelle auf Bundesebene.

## 2. PARALLELSTRUKTUREN IN DER VERBRAUCHERBERATUNG VERMEIDEN

Eine bundesweit zentralisierte Verbraucherberatung beim Bundesamt für Justiz oder einer mit den Aufgaben der OS-Kontaktstelle beauftragten Einrichtung ist abzulehnen. Soweit in rein nationalen Streitigkeiten Beratungsbedarf entsteht, sollte auf das Beratungsangebot der Verbraucherzentralen unter der Webseite [www.verbraucherzentrale.de](http://www.verbraucherzentrale.de) und andere einschlägige Beratungsangebote verwiesen werden.

## 3. FOLGEÄNDERUNGEN NACH EINFÜHRUNG DER MUSTERFESTSTELLUNGSKLAGE

Wenn feststeht, dass ein Unternehmen gegen geltendes Recht verstößt und dadurch Verbraucherinnen und Verbraucher<sup>1</sup> geschädigt hat, muss es sich auf Wunsch dieser Verbraucher einem Schlichtungsverfahren unterwerfen. Die hierfür erforderlichen Änderungen müssen in der bevorstehenden Reform des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes berücksichtigt werden.

Insbesondere im Hinblick auf das Schlichtungspotenzial nach einem Musterfeststellungsurteil, muss gewährleistet sein, dass ein entsprechendes Schlichtungsangebot im Umfang des zivilprozessualen Verbraucherbegriffs (§ 29c Absatz 2 ZPO) zur Verfügung steht. Dieses Schlichtungsangebot muss auch deliktsrechtliche Ansprüche der Verbraucher umfassen.

## 4. INFORMATIONSPFLICHT KONKRETISIEREN

Die Informationspflicht in § 37 VSGB sollte Unternehmer dazu anhalten, im Streitfall bereits bei der Bearbeitung von Beschwerden auf die Schlichtungsmöglichkeit hinzuweisen. So könnte vermieden werden, dass Unternehmen selbst entscheiden, ob eine Streitigkeit durch die Antwort auf die Beschwerde beigelegt wurde und auf diese Weise die Informationspflicht umgehen oder hinauszögern können.

---

<sup>1</sup> Die gewählte männliche Form bezieht sich immer zugleich auf weibliche und männliche Personen. Wir bitten um Verständnis für den weitgehenden Verzicht auf Doppelbezeichnungen zugunsten einer besseren Lesbarkeit des Textes.

## II. IM EINZELNEN

### 1. UNIVERSALSCHLICHTUNGSSTELLE DES BUNDES

Der Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) begrüßt die dauerhafte Einrichtung einer Universalschlichtungsstelle auf Bundesebene. Der vzbv hatte sich bereits vor Inkrafttreten des VSBG gegen eine föderale Zersplitterung von Schlichtungsstellen auf Länderebene ausgesprochen.<sup>2</sup> Die Schlichtungslandschaft sollte grundsätzlich fachlich, nicht aber föderal gegliedert sein. Regionale oder örtliche Schlichtungsstellen sollten weiterhin möglich sein, nicht aber durch Gesetz vorgegeben werden.

Durch die bis zum 31.12.2019 befristete Förderung einer bundesweit tätigen Aufgangsschlichtungsstelle war es möglich, die in der Landeszuständigkeit angelegte Zersplitterung zu vermeiden. Diese Lösung, die sich nach ersten Erfahrungen bewährt hat, sollte nun auch dauerhaft gesetzlich verankert werden.

### 2. PARALLELSTRUKTUREN IN DER VERBRAUCHERBERATUNG VERMEIDEN

Der vzbv lehnt die vorgesehenen neuen Kompetenzen des Bundesamts für Justiz in der Verbraucherberatung ab (Nr. 13, § 40 Absatz 1 Nr. 2 VSBG). Schlichtung und Verbraucherberatung müssen auch künftig voneinander getrennt bleiben. Für die OS-Kontaktstelle sollte diese Trennung zumindest in rein nationalen Streitfällen beibehalten werden.

#### 2.1 Trennen von Beratung und Schlichtung beibehalten

Im Gegensatz zur Schlichtung sollte die Rechtsberatung der Verbraucher weiterhin dem bewährten föderalen Ansatz folgen. Eine bundesweit zentralisierte Rechtsberatungskompetenz, die entgegen der Option in Artikel 7 Absatz 4 ODR-Verordnung<sup>3</sup> auch rein nationale Fälle umfasst, würde die föderale Beratungsstruktur unterlaufen und unnötige Doppelstrukturen schaffen.

Die Informations- und Verlinkungspflicht ODR-Verordnung<sup>4</sup> bietet hilfeschuchenden Verbrauchern eine vergleichsweise schnelle und unkomplizierte Möglichkeit, um Unterstützung zu erhalten. Dabei darf aber nicht übersehen werden, dass der Link Verbraucher unmittelbar zur OS-Plattform und damit zur OS-Kontaktstelle führt, die lediglich eine sehr eingeschränkte, auf die Schlichtung fixierte Beratung anbieten kann. Die OS-Kontaktstelle ist überparteilich und berät neutral, während eine umfassende Verbraucherberatung parteiisch sein muss. Verbraucherberatung muss das Potenzial einer Schlichtung ebenso wie andere Möglichkeiten des Rechtsschutzes im wohlverstandenen Verbraucherinteresse berücksichtigen.

<sup>2</sup> Stellungnahme des vzbv vom 14.09.2015 zum Regierungsentwurf des VSBG, Seite 5, verfügbar unter <https://www.vzbv.de/sites/default/files/downloads/Alternative-Streitschlichtung-Gesetzentwurf-Stellungnahme-vzbv-2015-09-14.pdf>; ebenso bereits in der Stellungnahme des vzbv vom 23.01.2015 zum Referentenentwurf des VSBG, Seite 26, verfügbar unter: <https://www.vzbv.de/sites/default/files/downloads/Verbraucherstreitbeilegung-Gesetz-Referentenentwurf-Stellungnahme-vzbv-2015-01-23.pdf>

<sup>3</sup> Verordnung (EU) Nr. 524/2013 über die Online-Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten

<sup>4</sup> Artikel 14 Absatz 1 der Verordnung (EU) Nr. 524/2013 über die Online-Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten

## 2.2 Schlussfolgerung für den Gesetzgeber

In der Begründung des Referentenentwurfs wird auf insgesamt 40 nationale Verfahren im Jahr 2016 hingewiesen<sup>5</sup>, die über die ODR-Plattform beim Zentrum für Schlichtung e.V. in Kehl eingereicht wurden. Im Jahr 2018 lag der Anteil der in grenzüberschreitenden Verfahren bei 24,8 % von insgesamt 101 Anträgen<sup>6</sup>, was rechnerisch 25 grenzüberschreitende und 76 nationale Verfahren ergibt.

Diese Zahlen zeigen nahezu eine Verdopplung der rein nationalen Beratungsfälle binnen zwei Jahren. Vor allem die Informations- und Verlinkungspflicht auf die OS-Plattform werden voraussichtlich dazu beitragen, dass sich dieser Trend fortsetzt. Es ist deshalb davon auszugehen, dass die quantitative Bedeutung der OS-Plattform bei der Beratung in nationalen Streitigkeiten weiter zunähme, wenn die OS-Kontaktstelle die hierfür erforderliche Beratungskompetenz in rein nationalen Streitigkeiten erhielte.

Die angemessene Reaktion auf die europarechtliche Vorgabe einer Verlinkungspflicht auf die OS-Plattform und damit auf die OS-Kontaktstelle kann aber nicht darin liegen, die Organisation und Finanzierung der rein innerstaatlichen Verbraucherberatung anzupassen und faktisch Doppelstrukturen zu schaffen. Der richtige Weg ist vielmehr, die Verlinkung an die vorhandene Beratungslandschaft anzupassen.

Um der jeweiligen Zielsetzung von Beratung und Schlichtung auch in der Zukunft gerecht zu werden, ist es wichtig, beratungssuchende Verbraucher durch eine möglichst frühzeitige Weichenstellung entsprechenden Beratungsangeboten der Verbraucherzentralen zuzuführen. Hierfür wäre es zielführend und ausreichend, in rein nationalen Fällen auf das Beratungsangebot der Verbraucherzentralen unter [www.verbraucherzentrale.de](http://www.verbraucherzentrale.de) oder andere einschlägige Beratungsangebote zu verweisen. Die Rechtsgrundlage hierfür bietet die ODR-Verordnung in Artikel 7 Absatz 4, wonach es den Mitgliedstaaten freisteht, die Verbraucherberatung in rein nationalen Fällen nicht bei der OS-Kontaktstelle anzusiedeln.

Eine bundesweit zentralisierte Verbraucherberatung ist abzulehnen. Soweit in rein nationalen Streitigkeiten Beratungsbedarf entsteht, sollte auf das Beratungsangebot der Verbraucherzentralen unter der Webseite [www.verbraucherzentrale.de](http://www.verbraucherzentrale.de) oder vergleichbare Beratungsangebote verwiesen werden. Im Gegensatz zur Schlichtung beruht Verbraucherberatung auf einem parteiischen Vertrauensverhältnis. Hierfür stehen Verbrauchern verschiedene Kommunikationskanäle offen, die online-Beratung ebenso einschließen, wie offene Beratungssprechstunden und örtliche Erreichbarkeit.

## 3. FOLGEÄNDERUNGEN NACH EINFÜHRUNG DER MUSTERFESTSTELLUNGSKLAGE

Aus Sicht des vzbv ist es dringend erforderlich, das Potenzial von Schlichtung und Musterfeststellungsklage stärker zu verbinden und Synergieeffekte zu nutzen. Hierfür ist eine Reihe von Folgeänderungen notwendig, die weit über die Vorschläge im Referentenentwurf hinausgehen.

---

<sup>5</sup> Referentenentwurf des Bundesministeriums der Justiz und für Verbraucherschutz zur Änderung des VSBG vom 21.01.2019, Seite 15.

<sup>6</sup> Zentrum für Schlichtung, Tätigkeitsbericht 2018, Seite 10, verfügbar unter: [https://www.verbraucher-schlichter.de/media/file/61.Taetigkeitsbericht\\_2018.pdf](https://www.verbraucher-schlichter.de/media/file/61.Taetigkeitsbericht_2018.pdf)

### 3.1 Ablehnungsgründe (§ 30 VSBG)

- Der vzbv begrüßt die vorgesehene Heraufsetzung der Streitwertobergrenze von 5.000 auf 50.000 Euro bei der Universalschlichtungsstelle des Bundes. Streitigkeiten, die im Übrigen für die Schlichtung geeignet sind, sollten nicht allein aufgrund einer niedrig angesetzten Streitwertobergrenze von Schlichtungsverfahren ausgeschlossen werden. Dies gilt insbesondere für Streitigkeiten, deren grundsätzliche Rechtsfragen bereits in einem Musterfeststellungsurteil entschieden wurden.
- Wenn der antragstellende Verbraucher den streitigen Anspruch oder das Rechtsverhältnis, auf dem dieser beruht, im Klageregister zu einer gleichnamigen Musterfeststellungsklage eingetragen hat, ist die Ablehnung eines Schlichtungsantrags grundsätzlich angemessen. Der vzbv hat stets die Auffassung vertreten, dass grundsätzliche Rechtsfragen nicht von einer Schlichtungsstelle entschieden werden sollten.<sup>7</sup> Rechtsfragen, die den Gegenstand einer Musterfeststellungsklage bilden, werden regelmäßig von so grundsätzlicher Bedeutung, dass sie sich nicht zur Vorentscheidung durch Schlichtungsstellen eignen.
- Zu erwägen ist allerdings, die Schlichtungsanträge in diesen Fällen nicht abzulehnen, sondern die Verfahren auszusetzen und ruhen zu lassen, bis das Musterfeststellungsverfahren endet (oder der Verbraucher sich aus dem Klageregister abmeldet). In einem Musterfeststellungsurteil können nur die grundsätzlichen, überindividuellen Fragen rund um einen Anspruch entschieden werden. Im Anschluss an ein Urteil kann deshalb ein Schlichtungsverfahren zur Bestimmung der individuellen Anspruchsvoraussetzungen und der Anspruchshöhe sinnvoll und zur Entlastung der Gerichte geboten sein.

### 3.2 Erweiterung des rechtlichen Anwendungsbereichs

Die Zuständigkeit der Verbraucherschlichtungsstelle sollte unbedingt auf deliktsrechtliche Streitigkeiten ausgedehnt werden (§ 4 Absatz 1 VSBG). Als Anknüpfungspunkt bietet sich der neue zivilprozessuale Verbraucherbegriff nach § 29c Absatz 2 Zivilprozessordnung (ZPO) an. Soweit diese Ausweitung nicht für alle Verbraucherschlichtungsstellen umsetzbar erscheint, muss zumindest eine gesetzlich garantierte Auffangschlichtung für außervertragliche Ansprüche zur Verfügung stehen, die bei der Universalschlichtungsstelle des Bundes verankert ist.

Das VSBG erfasst laut § 4 Absatz 1 ausschließlich Streitigkeiten aus einem Verbrauchervertrag gemäß § 310 Absatz 3 BGB. Diese Beschränkung auf Verträge beziehungsweise vertragliche Ansprüche ist nicht sachgerecht. Der vzbv hat die Regelung bereits anlässlich des Gesetzgebungsverfahrens zur Einführung des VSBG als zu eng kritisiert.<sup>8</sup> Eine vergleichbar enge Regelung im Diskussionsentwurf zur Musterfeststellungsklage<sup>9</sup> wäre mit der auf deliktsrechtliche Ansprüche gestützten Musterfeststellungsklage gegen die Volkswagen AG vermutlich nicht vereinbar gewesen.

---

<sup>7</sup> Stellungnahme des vzbv vom 23.01.2015 zum Referentenentwurf des VSBG, Seite 19, verfügbar unter: <https://www.vzbv.de/sites/default/files/downloads/Verbraucherstreitbeilegung-Gesetz-Referentenentwurf-Stellungnahme-vzbv-2015-01-23.pdf>; vgl. hierzu die entsprechende Regelung in § 57b Absatz 3 Luftverkehrsgesetz.

<sup>8</sup> Stellungnahme des vzbv vom 23.01.2015 zum Referentenentwurf des VSBG, Seite 9 ff., verfügbar unter: <https://www.vzbv.de/sites/default/files/downloads/Verbraucherstreitbeilegung-Gesetz-Referentenentwurf-Stellungnahme-vzbv-2015-01-23.pdf>

<sup>9</sup> Artikel 2 Nr. 2 des Diskussionsentwurfs des Bundesministeriums der Justiz und für Verbraucherschutz eines Gesetzes zur Einführung einer Musterfeststellungsklage von Juli 2018 sah ebenfalls in § 606 ZPO einen nicht näher bestimmten

Aus dieser Erfahrung sollte der Gesetzgeber lernen und kollektive Rechtsschutzzinstrumente für Verbraucher nicht auf Vertragsrechtsverhältnisse beschränken. Andernfalls besteht hier die Gefahr, nach einer erfolgreichen Musterfeststellungsklage gegen die Volkswagen AG keine zuständige Schlichtungsstelle für im Klageregister angemeldete Verbraucher zur Verfügung steht.

Insbesondere im Hinblick auf das Schlichtungspotenzial nach einem Musterfeststellungsurteil, muss gewährleistet sein, dass ein entsprechendes Schlichtungsangebot im Umfang des zivilprozessualen Verbraucherbegriffs (§ 29c Absatz 2 ZPO) zur Verfügung steht.

### 3.3 Verpflichtende Schlichtung nach Musterfeststellungsurteil

Unternehmen, die in einem Musterfeststellungsverfahren unterlegen sind, sollten sich dem Schlichtungsverfahren und einem Schlichtungsvorschlag unterwerfen müssen. Hierfür sprechen einerseits die klare Rollenaufteilung zwischen Gerichten und Schlichtungsstellen und andererseits die positiven Erfahrungen mit mehr Verbindlichkeit von Schlichtungsverfahren im Vergleich zu den insoweit schlechten Erfahrungen mit rein freiwilliger Schlichtung.

- Musterfeststellungsklagen und Schlichtungsverfahren sind gut kombinierbar:
- ❖ Grundsätzliche Rechtsfragen gehören vor Gericht und können im Rahmen einer Musterfeststellungsklage in zweiter Instanz obergerichtlich und abschließend entschieden werden.
- ❖ Nach einem Musterfeststellungsverfahren steht fest, unter welchen Voraussetzungen individuelle Ansprüche bestehen oder nicht bestehen. Auf dieser Grundlage bieten Schlichtungsverfahren eine gute Alternative zur gerichtlichen Klage.
- Allein auf Basis einer freiwilligen Teilnahme wird sich die Schlichtung als „zweite Stufe“ der Musterfeststellungsklage voraussichtlich nicht etablieren können. Bislang ist die Teilnahmebereitschaft der Unternehmen gering. Die jüngsten Zahlen der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle des Zentrums für Schlichtung e.V. zeigen, dass von den abschließend bearbeiteten Verfahren 69 % ergebnislos blieben. Dies lag zum weitaus größten Teil – nämlich in 2.171 von 2.376 Fällen - an der fehlenden Beteiligung der Unternehmen.<sup>10</sup> Die Einigungsquote wird hier mit nur 13,83 % angegeben.
- Demgegenüber kann die Schlichtungsstelle Energie, bei der es eine gesetzliche Teilnahmepflicht der Unternehmen gibt<sup>11</sup>, seit Jahren auf eine gütliche, einvernehmliche Streitbeilegung zwischen Verbrauchern und Unternehmen in rund 80 Prozent der Schlichtungsanträge verweisen. Auf eine ähnlich hohe Erfolgsquote kann die Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr (söp) verweisen<sup>12</sup>, die

---

Verbraucherbegriff vor, der in Anlehnung an den Verbraucherbegriff des BGB zum Ausschluss deliktsrechtlicher Ansprüche hätte führen können.

<sup>10</sup> Zentrum für Schlichtung, Tätigkeitsbericht 2018, Seite 7, verfügbar unter: [https://www.verbraucher-schlichter.de/media/file/61.Taetigkeitsbericht\\_2018.pdf](https://www.verbraucher-schlichter.de/media/file/61.Taetigkeitsbericht_2018.pdf)

<sup>11</sup> § 111b Absatz 1 Satz 2 Energiewirtschaftsgesetz

<sup>12</sup> Söp, Halbjahresbericht vom 12.07.2018, Seite 4, verfügbar unter: <https://soep-online.de/assets/files/söp-Halbjahresbilanz%202018.pdf>



ebenfalls von einer Teilnahmepflicht vor behördlichen Schlichtungsstellen profitieren kann.<sup>13</sup>

Die oben genannten Zahlen bestätigen die bereits im Gesetzgebungsverfahren im Jahre 2015 geäußerte Skepsis gegenüber einem Schlichtungsmodell, das im Wesentlichen auf Freiwilligkeit und Unverbindlichkeit setzt. Diese Beliebigkeit, sich dem Schlichtungsverfahren vollständig entziehen zu können, hatte der vzbv stets kritisiert und zumindest eine Teilnahmepflicht vor den Auffangschlichtungsstellen gefordert.<sup>14</sup>

Mit Einführung der Musterfeststellungsklage liegt nun eine neue Interessenkonstellation vor, die zumindest für diesen Bereich mehr Verbindlichkeit erforderlich macht. Wenn ein beklagtes Unternehmen im Rahmen einer Musterfeststellungsklage unterliegt, steht fest, dass es gegen geltendes Recht verstoßen hat und damit mindestens 50 Verbraucher geschädigt hat; andernfalls wäre die Musterfeststellungsklage als unzulässig abgewiesen worden.

In dieser Konstellation ist das beklagte und (teilweise) unterlegene Unternehmen nicht mehr schützenswert, wenn es um die Entscheidungsfreiheit über eine Beteiligung an Schlichtungsverfahren und die Verbindlichkeit von Entscheidungen geht. Um einer Schlichtung nach einer Musterfeststellungsklage zum Durchbruch zu verhelfen, sollte in entsprechenden Fällen grundsätzlich eine Teilnahmepflicht des zuvor unterlegenen Unternehmens und die Verbindlichkeit des Schlichtungsvorschlags vorgesehen werden.

Das VSBG ist deshalb sowohl in Bezug auf die Beendigung des Verfahrens wie auch in Bezug auf die Annahme des Schlichtungsvorschlags zu ändern:

- ❖ Der Streitmittler beendet ein Streitbeilegungsverfahren entgegen § 15 Absatz 2 VSBG nicht, wenn der Antragsgegner ein Unternehmer ist, gegen den ein rechtskräftiges Musterfeststellungsurteil ergangen ist und der Antragsteller ein Verbraucher ist, der im Klageregister dieser Musterfeststellungsklage eingetragen war.
- ❖ Der Verbraucher kann den Schlichtungsvorschlag annehmen (§ 19 VSBG). In diesem Fall ist er für den Antragsgegner (Unternehmer) bindend.<sup>15</sup>

Musterfeststellungsklage und Schlichtung passen gut zusammen. Im gerichtlichen Musterverfahren werden die grundsätzlichen Rechtsfragen geklärt. Wenn feststeht, dass ein Unternehmen gegen geltendes Recht verstoßen und dadurch Verbraucher geschädigt hat, muss es sich auf Wunsch dieser Verbraucher einem Schlichtungsverfahren unterwerfen. Die hierfür erforderlichen Änderungen müssen in der bevorstehenden Reform des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes berücksichtigt werden.

<sup>13</sup> Siehe etwa die Teilnahmepflicht vor der Schlichtungsstelle im Luftverkehr gemäß 57a Luftverkehrsgesetz

<sup>14</sup> Stellungnahme des vzbv zum Regierungsentwurf des VSBG vom 14.09.2015, Seite 3, herunterzuladen unter <https://www.vzbv.de/sites/default/files/downloads/Alternative-Streitschlichtung-Gesetzentwurf-Stellungnahme-vzbv-2015-09-14.pdf>

<sup>15</sup> In Anlehnung an die Verfahrensordnung des Versicherungsombudsmanns für Beschwerden gegen Versicherungsunternehmen: „§ 11 Bindungswirkung des Bescheids (1) Die Entscheidung zu Lasten des Beschwerdegegners ist für diesen bindend.“ (<https://www.versicherungsombudsmann.de/das-schlichtungsverfahren/verfahrensordnung/vomvo/>)



#### 4. INFORMATIONSPFLICHT KONKRETISIEREN

Abschließend möchte der vzbv auf eine Unklarheit in der Informationspflicht des Unternehmers hinweisen, die im Referentenentwurf noch nicht thematisiert ist, der Schlichtungspraxis aber erhebliche Probleme bereitet.

Gemäß § 37 VSBG ist der Unternehmer verpflichtet, Verbraucher auf die zuständige Schlichtungsstelle hinzuweisen, *wenn die Streitigkeit nicht beigelegt werden konnte*. Die Entscheidung, *ob* die Streitigkeit beigelegt ist oder nicht, trifft damit in der Praxis der Unternehmer.

Häufig sieht die Praxis dann aber so aus, dass Unternehmer Verbrauchern gegenüber abweisend antworten, *ohne* auf die Schlichtungsmöglichkeit hinzuweisen. Wenn die Kommunikation in dieser Phase abbricht, weil Verbraucher mit der Antwort des Unternehmers unzufrieden sind, erhalten sie gar keinen Hinweis auf die zuständige Schlichtungsstelle: die läuft Informationspflicht leer.

Der vom Gesetz verlangte zusätzliche Schritt besteht nun offenbar darin, dass Verbraucher sich zunächst bei dem Unternehmen zurückmelden müssen, um ihre Unzufriedenheit mit der Antwort darzulegen und erst dann den erforderlichen Hinweis auf die Schlichtungsstelle erhalten. Dieses Vorgehen ist praxisfern und entspricht nach den bisherigen Erfahrungen nicht dem tatsächlichen Verhalten der Verbraucher.

Die Informationspflicht sollte deshalb überarbeitet werden:

Die gesetzliche Vorgabe in § 37 VSGB muss lauten, dass bereits im Rahmen des Beschwerdemanagements auf die Schlichtung hingewiesen wird. Eine Wertung des Unternehmens inwieweit eine Beilegung der Streitigkeit durch die Beschwerdeantwort erfolgte, würde damit vermieden.

Verbraucher, die mit der Antwort des Unternehmens zufrieden sind, werden dann keinen Schlichtungsantrag mehr stellen. Verbraucher, die nicht zufrieden sind, erhalten demgegenüber rechtzeitig die notwendigen Informationen. Eine wertende Komponente sollte in dieser Vorschrift vermieden werden.