

Bund der Versicherten e. V. 24547 Henstedt-Ulzburg

Per E-Mail: RA1@bmjv.bund.de

Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz
Referat R A 1
Frau Janzen
11015 Berlin

Bund der Versicherten e. V.
Postfach 11 53
24547 Henstedt-Ulzburg

info@bundderversicherten.de
www.bundderversicherten.de

Henstedt-Ulzburg, 23.01.2015

Entwurf eines Gesetzes zur Umsetzung der Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten (Verbraucherstreitbeilegungsgesetz – VSBG) und zur Durchführung der Verordnung über Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten sowie zur Verordnung über Informations- und Berichtspflichten nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (Streitbeilegungs-Informationspflichtenverordnung – VSInfoV)

Aktenzeichen R A 7-3735/3- R4 740/2014

Stellungnahme des Bund der Versicherten e. V. (BdV)

Sehr geehrte Frau Janzen,

als gemeinnützige Verbraucherschutzorganisation mit ca. 52.000 Mitgliedern begrüßen wir die Möglichkeit, Stellung zum Entwurf eines Gesetzes zur Umsetzung der Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten (Verbraucherstreitbeilegungsgesetz – VSBG) und zur Durchführung der Verordnung über Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten sowie zur Verordnung über Informations- und Berichtspflichten nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (Streitbeilegungs-Informationspflichtenverordnung – VSInfoV) zu nehmen.

Wir konzentrieren unsere Stellungnahme im Wesentlichen auf die Aspekte des Verbraucherschutzes im Bereich privater Versicherungsverträge.

I. Vorwort

Der BdV begrüßt grundsätzlich die Entwürfe des Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG) und die Streitbeilegungs-Informationspflichtenverordnung (VSInfoV) als Umsetzung der entsprechenden EU-Richtlinien. Dies stärkt die bereits vorhandenen alternativen Streitbeilegungsmöglichkeiten.

Das Potenzial alternativer Streitbeilegungsinstrumente ist beachtenswert. Denn die alternativen Streitbeilegungsverfahren führen dazu, dass die Verbraucherinteressen in einem einfachen Verfahren günstig und zügig gewahrt werden. Oftmals können so die Ansprüche des

Verbrauchers gegenüber Unternehmen ohne Inanspruchnahme gerichtlicher Hilfe durchgesetzt werden.

Dies gilt insbesondere für den Wirtschaftsbereich der Privatversicherungen. Denn neben der Interessenwahrung von Versicherten sind Verbraucherstreitbeilegungsverfahren in gleicher Weise auch geeignet, die Interessen der Versicherungswirtschaft zu wahren. Denn auch für die Versicherer ist ein alternatives Streitbeilegungsverfahren gegenüber einer gerichtlichen Auseinandersetzung schneller, kostengünstiger und effektiver. Zudem besteht dadurch die Möglichkeit, den Versicherungsnehmer als Kunden behalten zu können.

Der Bund der Versicherten e. V. (BdV) als Verbraucherschutzorganisation stützt seine Einschätzung auch auf die positiven Erfahrungen mit den alternativen Streitbeilegungseinrichtungen des Versicherungsombudsmann e. V. und des Ombudsmann Private Kranken- und Pflegeversicherung.

Zugunsten des Verbrauchers sieht der BdV im Referentenentwurf noch Verbesserungsbedarf. Dazu gehören insbesondere folgende **zwei Kernpunkte**:

1. Prinzip der Freiwilligkeit

- Der im Referentenentwurf vorgesehene Grundsatz der freiwilligen Teilnahme der Unternehmen an einem Verbraucherschlichtungsverfahren ist durch die Einführung einer branchenübergreifenden Teilnahmeverpflichtung für alle Unternehmen zu ersetzen.

Zudem ist gesetzlich festzulegen, dass der Schlichtungsspruch der Verbraucherschlichtungsstelle für die Unternehmer, jedenfalls innerhalb bestimmter Streitwertgrenzen, immer verbindlich ist. Nur nicht, wie bereits vorgesehen, für den Verbraucher.

Nur so kann das Vertrauen des Verbrauchers in die Schlichtungsstellen gewährleistet und deren Akzeptanz beim Bürger gestärkt werden.

2. Systematik der Verbraucherschlichtungsstellen

- Der Referentenentwurf geht systematisch davon aus, dass sich branchenspezifische Schlichtungsstellen durch private Träger in eigener Verantwortung bilden. Hierdurch besteht möglicherweise die Gefahr eines „Wildwuchses“. Es fehlt insbesondere an einer Koordination der Abgrenzung der Schlichtungsstellen untereinander in sachlicher und/oder örtlicher Hinsicht.

Auch das behördliche Verfahren für eine Anerkennung als Verbraucherschlichtungsstelle sieht hier keine geeigneten Maßnahmen der Koordination vor, um solche Überschneidungen zu verhindern. Das Bestehen einer gleichartigen Verbraucherschlichtungsstelle steht der Anerkennung nicht entgegen.

Der Verbraucher könnte sich somit einer Vielzahl an Schlichtungsstellen gegenübersehen, ohne sicher zuordnen zu können, ob überhaupt eine Schlichtungsstelle für seine Streitigkeit aus einem Verbrauchervertrag von ihm angerufen werden kann bzw. welche unter mehreren sachlich und örtlich gleichermaßen zuständigen die bestgeeignete ist.

Das skizzierte Problem kann sich dadurch vergrößern, dass sich in gleicher Weise behördliche Verbraucherschlichtungsstellen (§ 26 VSBG) bilden können, ohne dass diese gegenüber Verbraucherschlichtungsstellen privater Träger grundsätzlich subsidiär wären. Der Grundsatz der Subsidiarität soll ausdrücklich nur für die Auffangschlichtungsstellen gelten (§ 27 VSBG). Gleichwohl führt die Einrichtung von Auffangschlichtungsstellen keinesfalls zu einer lückenlosen Abdeckung, da eine verfahrensmäßige Begrenzung einer grundsätzlich gegebenen Zuständigkeit einer Verbraucherschlichtungsstelle, beispielsweise durch Begrenzung der Höhe des Streitwertes, die Zuständigkeit der Auffangschlichtungsstellen nicht begründen soll.

II. Artikel 1: Verbraucherstreitbeilegungsgesetz – VSBG

1. Zu § 2 VSBG – Verbraucherschlichtungsstelle

Positiv ist hervorzuheben, dass eine Definition der Verbraucherschlichtungsstelle eingeführt und dieser Begriff geschützt wird. Nach Absatz 2 dürfen sich nur diejenigen Schlichtungsstellen als Verbraucherschlichtungsstellen bezeichnen, die gesetzlich anerkannt sind.

Dieses „Label“ ist wichtig für den Verbraucher, damit er erkennen kann, welche Schlichtungsstellen Verbraucherschlichtungsstellen im Sinne des VSBG sind und er zur außergerichtlichen Streitbeilegung anrufen kann. Daher ist es vollkommen richtig, dass Träger von Schlichtungsstellen, die hiergegen verstoßen mit einem Bußgeld belegt werden können.

2. Zu § 3 VSBG – Zuständigkeit von Verbraucherschlichtungsstellen

Gemäß dem Entwurf kann es insgesamt fünf verschiedene Typen von Verbraucherschlichtungsstellen geben. Diese sind:

- Private Verbraucherschlichtungsstellen für bestimmte Wirtschaftsbereiche
- Private Verbraucherschlichtungsstellen ohne einschränkende Zuständigkeit (Allgemeine Verbraucherschlichtungsstellen)
- Behördliche Verbraucherschlichtungsstellen für bestimmte Wirtschaftsbereiche
- Behördliche Verbraucherschlichtungsstellen ohne einschränkende Zuständigkeit (Allgemeine Verbraucherschlichtungsstellen)
- Behördliche Auffangschlichtungsstellen

Grundsätzlich können hier Überschneidungen der Zuständigkeit entstehen, da der Grundsatz der Subsidiarität nur für die Auffangschlichtungsstelle gilt.

Auch im Rahmen des Anerkennungsverfahrens wird eine überschneidende Zuständigkeit nicht geprüft. In der Folge könnten daher mehrere Schlichtungsstellen für den gleichen Streitgegenstand sachlich zuständig sein. Der Verbraucher steht vor der kaum lösbaren Aufgabe, selbst entscheiden zu müssen, welche Verbraucherschlichtungsstelle für seinen Streitfall fachlich am besten geeignet ist.

Unter Umständen steht einem Verbraucher der Weg zu einer, aus seiner Sicht, fachlich besser geeigneten Verbraucherschlichtungsstelle nicht offen, da der antragsgegnerische Unternehmer durch die Wahl der Teilnahme an einem Streitbeilegungsverfahren bei einer (bestimmten) Verbraucherschlichtungsstelle die Entscheidung faktisch vorgibt.

Letztlich diktiert bei mehreren sachlich zuständigen Verbraucherschlichtungsstellen der Unternehmer, durch die lange vor jeder konkreten Streitigkeit getroffene Wahl, dem Verbraucher die „zuständige“ Streitschlichtungsstelle auf.

Es erscheint lebensfremd, dass der Verbraucher seine Entscheidung auf Abschluss eines Verbrauchervertrages bei einem bestimmten Unternehmer davon abhängig macht, welche Verbraucherschlichtungsstelle bei einem möglichen Streit zuständig wäre. Insoweit helfen dem Verbraucher die in Abschnitt 8 des Referentenentwurfes formulierten Hinweispflichten des Unternehmers nicht.

Zur Vermeidung von sachlichen und örtlichen Zuständigkeitsüberschneidungen sollte im Anerkennungsverfahren der sachliche Zuständigkeitsbereich dahingehend überprüft werden, ob es nicht bereits eine gleiche Schlichtungsstelle gibt. Anderenfalls wäre die Koordination den privaten Trägern selbst überlassen. Als positives Beispiel ist hier der Versicherungsombudsmann in Abgrenzung zum PKV-Ombudsmann zu nennen. Beide zusammen decken 100 Prozent der Streitigkeiten des Wirtschaftsbereichs Privatversicherungen ab, ohne sich hinsichtlich der sachlichen Zuständigkeit zu überschneiden. Den Unternehmen wiederum bleibt keine Wahlmöglichkeit, an welchem Streitbeilegungsverfahren sie teilnehmen, sofern sie sich (überhaupt) zu einer Teilnahme verpflichten.

Eine Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle hält der BdV per se für ungeeignet, da der große Vorteil eines außergerichtlichen Streitbeilegungsverfahrens gegenüber einem gerichtlichen Verfahren gerade in der besonderen Sachkunde des Streitmittlers und der zeitnahen Erledigung des Streitfalls liegt. Unter Beachtung des Grundsatzes, Überschneidungen in der sachlichen Zuständigkeit zu vermeiden, verbieten sich Allgemeine Verbraucherschlichtungsstellen von selbst.

Eine Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle dürfte auch kaum anererkennungsfähig sein, da der besondere Sachkundenachweis des Streitmittlers in allen denkbaren Wirtschaftsbereichen schwerlich zu erbringen sein dürfte. Insbesondere genügt die bloße Befähigung zum Richteramt zum Nachweis der besonderen Sachkunde nicht.

Soweit man Schlichtungsstellen privater Träger eine, im Verhältnis zu Behörden, höhere Sachkompetenz unterstellen mag, ist die Einrichtung privater Verbraucherschlichtungsstellen vorzugswürdig. Hierzu sollte privaten Trägern innerhalb eines noch festzusetzenden Zeitraums die Möglichkeit eingeräumt werden, entsprechende Stellen in eigener Verantwortung einzurichten. Nach Ablauf dieser Zeit sind in den Wirtschaftsbereichen, in denen keine Verbraucherschlichtungsstellen in privater Trägerschaft gebildet worden sind, zwingend behördliche Verbraucherschlichtungsstellen zu bilden. Dabei sollten sich auch die behördlichen Schlichtungsstellen zur Wahrung der Fachkompetenz nicht über mehrere Wirtschaftsbereiche erstrecken. Auffangschlichtungsstellen werden hierdurch insgesamt obsolet.

Sinnvollerweise sind die behördlichen Schlichtungsstellen bei den jeweiligen Aufsichtsbehörden anzusiedeln oder von ihnen einzurichten, sofern der jeweilige Wirtschaftsbereich einer (besonderen) Aufsicht unterliegt.

Nach Absatz 3 des Entwurfes können Verbraucherschlichtungsstellen auch Streitigkeiten zwischen Unternehmen schlichten. Diese Möglichkeit steht mit der Grundidee einer Schlichtungsstelle (speziell) für Verbraucher nicht im Einklang. Hierfür sollten separate Schlichtungsstellen geschaffen werden.

Auch besteht weiter die Möglichkeit, dass nicht der Verbraucher, sondern der Unternehmer bei einer Streitigkeit aus einem Verbrauchervertrag einen Antrag auf Durchführung eines Schlichtungsverfahrens stellt. Dies sieht der BdV kritisch und geht davon aus, dass in einem solchen Fall das Streitschlichtungsverfahren nicht durchgeführt wird, sofern der Verbraucher gänzlich untätig bleibt. Aus diesem Grund sollten die Verbraucherschlichtungsstellen verpflichtet werden, die Verbraucher ausdrücklich darauf hinzuweisen, dass sie zur Teilnahme an einem solchen Verfahren nicht verpflichtet sind.

3. Zu § 4 VSBG – Verfahrensordnung privater Verbraucherschlichtungsstellen

Die EU-Richtlinie schreibt eine Verfahrensordnung zwar nicht ausdrücklich vor, setzt sie jedoch in vielen Vorschriften voraus.

Der BdV begrüßt die gesetzliche Verankerung einer Verfahrensordnung, die unbedingt erforderlich ist und auch der bewährten Praxis der Ombudsmänner im privaten Versicherungswesen entspricht. Die Verfahrensordnung dient einerseits der zuständigen Behörde zu prüfen, ob das von der jeweiligen Verbraucherschlichtungsstelle angewendete Verfahren den gesetzlichen Anforderungen entspricht. Andererseits ist sie erforderlich für die Transparenz des Verfahrens und bildet zudem die Basis im Hinblick auf das Einverständnis der Parteien mit dem Verfahren.

Der BdV stimmt mit Absatz 2 dahingehend überein, dass die Verbraucherschlichtungsstelle kein Konfliktbeilegungsverfahren durchführen darf, das dem Verbraucher eine verbindliche Lösung auferlegt oder ihm den Zugang zu den Gerichten verwehrt. Der Verbraucher muss die Möglichkeit haben, den Streitfall ggf. gerichtlich klären zu lassen.

Kritisch anzumerken ist jedoch, dass das VSBG das Freiwilligkeits-Prinzip für die Unternehmen ermöglicht und § 4 VSBG zu viel Gestaltungsspielraum für die privaten Verbraucherschlichtungsstellen bei der Verfahrensordnung vorsieht.

Der BdV fordert daher zugunsten der Verbraucher, dass hier nicht der Grundsatz der freiwilligen Teilnahme der Unternehmer gelten kann. Vielmehr ist es unbedingt erforderlich, gesetzlich vorzuschreiben, dass alle Unternehmer eines Wirtschaftsbereichs verpflichtet sind, sich an den jeweiligen Streitbeilegungsverfahren zu beteiligen.

Auch haben die Unternehmen den Schiedsspruch der Verbraucherschlichtungsstelle zu akzeptieren. Jede Verfahrensordnung hat als wesentlichen Bestandteil vorzusehen, dass ein Schiedsspruch für den Unternehmer verbindlich ist. Unternehmer dürfen also nicht die Möglichkeit haben, diesen konkreten Konfliktfall danach auch noch gerichtlich auszufechten. Dies ist eine wichtige Grundvoraussetzung und hat sich z. B. im Rahmen der Praxis des Versicherungsombudsmanns und der dort vorgesehenen Streitwertgrenzen auch bewährt.

Nur durch diese Verpflichtungen der Unternehmer kann das Vertrauen des Verbrauchers in die Schlichtungsstellen und das außergerichtliche Streitbeilegungsverfahren gewährleistet und deren Akzeptanz beim Bürger gestärkt werden.

Darüber hinaus sollte es für jede Branche einheitliche Verfahrensordnungen und somit eine brancheneinheitliche Streitschlichtung geben. Es kann und darf nicht sein, dass ggf. unterschiedliche Schlichtungsergebnisse möglich sind und zwar abhängig von der jeweiligen Verfahrensordnung. Die Einheitlichkeit der Entscheidung zu gleichen Fragen muss gewährleistet werden, unabhängig davon, an welche Verbraucherschlichtungsstelle sich der Verbraucher wendet bzw. an welchem Schlichtungsverfahren der Unternehmer teilnimmt.

4. Zu § 5 VSBG – Verfahrensordnung privater Verbraucherschlichtungsstellen

4.1 Zu § 5 Absatz 2 VSBG – Qualifikation des Streitmittlers

Der BdV unterstützt, dass der Streitmittler neben allgemeinen Rechtskenntnissen über Fachwissen in der jeweiligen Branche und weitere Fähigkeiten verfügen muss, die für die Streitbeilegung in der jeweiligen Verbraucherschlichtungsstelle erforderlich sind.

Das ist nach Auffassung des BdV nicht ausreichend, da es häufig um rechtlich komplexe Fallkonstellationen geht.

Der BdV plädiert dafür, dass zumindest ein Streitmittler in jeder Verbraucherschlichtungsstelle die Befähigung zum Richteramt haben muss. Darüber hinaus ist es ohne weiteres sinnvoll, dass ein weiterer Streitmittler z. B. über besondere technische oder mathematische Kenntnisse verfügt, die in bestimmten Branchen notwendig zur Streitbeilegung sind.

4.2 Zu § 5 Absatz 3 VSBG – vorherige Tätigkeit des Streitmittlers

Nach Absatz 3 darf ein „Streitmittler in den letzten drei Jahren vor seiner Bestellung nicht tätig gewesen sein“, für die unter Nr. 1 bis Nr. 3 genannten Unternehmenstypen.

Offen bleibt hier allerdings, was genau damit gemeint ist. Soll hierunter jegliche Form der Betätigung für ein Unternehmen fallen, also auch die selbstständige bzw. freiberufliche Interessenvertretung oder eine Beauftragung oder nur eine angestellte Tätigkeit? Dies sollte präzisiert werden.

Die für die Streitbeilegung unverzichtbare besondere Sachkunde des Streitmittlers dürfte nur über eine (langjährige) Tätigkeit in dem jeweiligen Wirtschaftsbereich zu erlangen sein. In diesem Kontext ist es wenig verständlich, wenn eine Tätigkeit als Streitmittler erst nach einer Karenzzeit von drei Jahren möglich sein soll. Gerade in Wirtschaftsbereichen mit einer kurzen Halbwertszeit des Wissens kann mit dieser Regelung kein adäquat sachkundiger Streitmittler eingesetzt werden. Vollkommen unverständlich ist darüber hinaus, dass die Karenzzeit von drei Jahren dann nicht gelten soll, wenn die Tätigkeit bei einem bzw. für ein Unternehmen ausgeübt wurde, dass sich nicht zur Teilnahme an Streitbeilegungsverfahren verpflichtet hat (oder zur Teilnahme nicht verpflichtet war). Überspitzt formuliert: wer zuletzt bei einem oder für einen „bösen“ Unternehmer (also keine freiwillige Unterwerfung zum Streitschlichtungsverfahren) gearbeitet hat, darf ohne Karenzzeit Streitmittler werden.

Die gesetzgeberische Intention, Interessenkonflikte zwischen dem Streitmittler und einem am Streitbeilegungsverfahren beteiligten Unternehmen zu vermeiden, kann auch dadurch erreicht werden, dass eine etwa bestehende Interessenkollision für jeden Einzelfall individuell zu ermitteln ist. Insoweit erscheint der Schutz, der § 6 Absatz 3 und 4 VSBG bietet, ausreichend. Steht kein anderer Streitmittler zur Verfügung, stellt dies einen Ablehnungsgrund im Sinne § 13 VSBG dar. Insofern besteht hier Änderungsbedarf.

5. Zu § 6 VSBG – Unabhängigkeit und Unparteilichkeit des Streitmittlers

Zutreffend ist, dass der Streitmittler „zur Vermeidung von Interessenkonflikten nicht nur von einem Unternehmer“ vergütet werden darf.

Die Grundidee der außergerichtlichen Streitbeilegung ist: die Unternehmer einer Branche sorgen für die finanzielle Ausstattung der Streitbeilegungsstelle. Dieser Grundsatz solle daher in § 6 VSBG zum Ausdruck kommen und gesetzlich verankert werden. Die finanzielle Beteiligung der einzelnen Unternehmen sollte nach einem bestimmten Verteilungsschlüssel erfolgen, z. B. nach Umsatz oder vergleichbaren Kennzahlen zur Marktbeteiligung.

6. Zu § 8 VSBG – Beteiligung von Verbraucherverbänden

Die Beteiligung der Verbraucherverbände bei der Änderung der Zuständigkeit der Verbraucherschlichtungsstelle, der Verfahrensordnung oder der Abberufung des Streitmittlers begrüßt der BdV ausdrücklich.

Eine Konkretisierung der Beteiligung ist den Verbraucherschlichtungsstellen selbst überlassen. Regelungen über die Beteiligung von Verbraucherverbänden sollten jedoch im VSBG selbst vorgesehen werden. Die Beteiligung der Verbraucherverbände sollte hier über eine rein formale Beteiligung hinaus gehen. Denn mit Blick auf § 23 VSBG wird deutlich, dass eine Abweichung bzw. ein Übergehen der Auffassung eines Verbraucherverbandes lediglich Mitteilungs- und Begründungspflichten auslöst und im Übrigen ohne Konsequenzen bleibt.

Der BdV fordert eine Ergänzung und Präzisierung dahingehend vorzunehmen, dass der gesetzliche Mindeststandard ein mit Sachverständigen paritätisch besetzter Beirat ist, der in den Satzungen der Träger der Verbraucherschlichtungsstellen zu verankern ist. Dieser Beirat muss allen Entscheidungen – z. B. der Bestellung und Abberufung des Streitmittlers –, die der zuständigen Behörde mitzuteilen sind, zustimmen.

Hilfsweise fordert der BdV, soweit die Satzung eines Trägers auch nur die Anhörung eines Verbraucherverbands zulassen darf und somit die Verbraucherschlichtungsstelle von dem Rat des Verbraucherverbands abweichen kann, dass den Verbraucherschutzverbänden wirksame Instrumente an die Hand gegeben werden, um den Verbraucherschutz ggf. durchsetzen zu können, wenn sie z. B. mit der Änderung einer Verfahrensordnung nicht einverstanden sind. Zu diesen Instrumenten muss auch ein Vetorecht gehören, weil ansonsten die Beteiligung zu einem zahnlosen Tiger verkommen kann.

Bei der ursprünglichen Festlegung der Zuständigkeit hat – im Gegensatz zu Ihrer Änderung – keine Beteiligung der Verbraucherschutzverbände zu erfolgen. Dies ist nicht nachvollziehbar und sollte geändert werden.

Bei bereits vorhandenen Schlichtungsstellen, die auch künftig als Verbraucherschlichtungsstellen tätig sein wollen, wird der Verbraucherschutz nur beteiligt, soweit z. B. deren Verfahrensordnung geändert wird. Erfolgen keine Änderungen, wird also auch nicht der Verbraucherschutz beteiligt. Um aber auch hier eine Beteiligung der Verbraucherschutzverbände zu gewährleisten, fordert der BdV, dass der Verbraucherschutz spätestens dann mit einbezogen wird, wenn die bisherigen Schlichtungsstellen als Verbraucherschlichtungsstelle nach dem VSBG weiter tätig werden wollen, also spätestens sechs Monate nach Inkrafttreten des VSBG (vgl. Art. 18 des Referentenentwurfs).

7. Zu § 9 VSBG – Informationspflichten der Verbraucherschlichtungsstelle

Auf Anfrage werden die Informationen, die auf der Webseite der Verbraucherschlichtungsstelle zu finden sind, dem Verbraucher gemäß Absatz 2 in Textform zur Verfügung gestellt. Es gibt immer noch Verbraucher, die weder über eine E-Mail-Adresse noch über einen Internetzugang verfügen. Auch diese Verbraucher müssen die Möglichkeit haben, diese Information zu erhalten. Da Textform zwar auch die Papierform umfasst, der Wortlaut des § 9 Absatz 2 VSBG aber nicht zwingend dahingehend ausgelegt werden kann, dass die Wahl der Übermittlungsform (allein) dem Verbraucher obliegt, ist Absatz 2 wie folgt zu ergänzen: ... „nach Wahl des Verbrauchers in Textform oder Papierform“...

Angemessen erscheint es, wenn die Verbraucherschlichtungsstelle für die Übermittlung in Papierform vom Verbraucher eine Aufwandsentschädigung entsprechend § 32 Absatz 1 Satz 3 VSBG verlangen kann.

8. Zu § 12 VSBG – Informationspflichten der Verbraucherschlichtungsstelle

Der BdV begrüßt es, dass sich die Parteien, insbesondere der Verbraucher, z. B. durch einen Rechtsanwalt vertreten lassen können. Zur Herstellung und Gewährleistung der Waffengleichheit zwischen den Parteien ist es aber erforderlich, dass sich ein Unternehmer nur dann durch einen Rechtsanwalt vertreten lassen darf, wenn auch der Verbraucher seinerseits einen Rechtsanwalt beauftragt hat. Diesbezüglich ist § 12 VSBG zu ergänzen und zu präzisieren. Hilfsweise ist entsprechend der Normen für das erstinstanzliche Verfahren vor Amtsgerichten dem Streitmittler aufzuerlegen, dass er den nicht vertretenen Verbraucher zu sachdienlichen Anträgen und ergänzendem Tatsachenvortrag anhält, soweit sich ihm hierfür ein Erfordernis aufdrängt.

9. Zu § 13 VSBG – Ablehnungsgründe

In § 13 VSBG wird geregelt, wann und unter welchen Voraussetzungen eine Streitigkeit nicht in die Zuständigkeit der Verbraucherschlichtungsstelle fällt.

Streitwert: Die Verfahrensordnung kann dabei gemäß Absatz 2 Nr. 4 vorsehen, dass ein Streitbeilegungsverfahren abgelehnt werden kann, wenn der Streitwert eine in der Verfahrensordnung festgesetzte bestimmte Höhe über- oder unterschreitet. Die Höhe des Streitwertes kann und darf aber kein Ablehnungsgrund sein. Eine Untergrenze darf es nicht geben, damit kein „rechtsfreier Raum“ für Bagatellstreitigkeiten geschaffen wird. Gerade in Wirtschaftsbereichen mit einer Vielzahl vertraglicher Beziehungen – wie etwa im Privatversicherungsbereich, kann eine solche Bagatellgrenze die Unternehmen branchenweit veranlassen, Ansprüche unterhalb dieser Grenze systematisch abzulehnen.

Eine Obergrenze sollte jedenfalls so gewählt werden, dass mindestens 95 Prozent aller Fallgruppen innerhalb dieses Grenzwerts liegen. Bis zu diesem Streitwert hat eine für den Unternehmer verbindliche Entscheidung zu erfolgen. Wird der Grenzwert überschritten, sollte die Verbraucherschlichtungsstelle zumindest eine (unverbindliche) Empfehlung aussprechen.

Grundsätzliche Rechtsfrage (Absatz 2 Nr. 5 c)): Die Gerichte haben die Aufgabe der Rechtsprechung und Rechtsfortbildung, besonders bei Entscheidungen von rechtsgrundsätzlicher Bedeutung durch die höchsten Gerichte. Eine Wahrnehmung dieser Aufgabe auch durch Verbraucherschlichtungsstellen im Rahmen der alternativen Streitbeilegung ist nicht sachgerecht, da in diesen Verfahren nur die vertraglichen Ansprüche der Verbraucher anhand der geltenden Gesetze unter Beachtung der hierzu bereits ergangenen Rechtsprechung geklärt und entschieden werden. Dies entspricht der Wertung der Verfassung, dass nur der Judikative solche Entscheidungskompetenz zukommt. Jedoch sollte der Verbraucherschlichtungsstelle die Möglichkeit eingeräumt werden, unverbindliche Empfehlungen auszusprechen, wobei es dann

den Parteien überlassen ist, sich auf diesen Vorschlag ggf. zu einigen oder ein Gerichtsverfahren durchzuführen.

Eine Kernbotschaft des VSBG ist, dass die Ablehnungsgründe den Zugang von Verbrauchern zu dem Streitbeilegungsverfahren nicht erheblich beeinträchtigen dürfen (Absatz 2 letzter Satz). Dies kann nur dadurch erreicht werden, dass mindestens 95 Prozent aller Streitfälle in den Zuständigkeitsbereich der Verbraucherschlichtungsstelle fallen. Diesbezüglich fordert der BdV, dass in regelmäßigen Abständen eine Evaluierung zu erfolgen hat, um zu ermitteln, ob eine erhebliche Beeinträchtigung beim Verfahrenszugang vorliegen könnte, die ggf. durch Änderung der Verfahrensordnung zu korrigieren wäre.

10. Zu § 14 VSBG – Beendigung des Verfahrens auf Wunsch der Parteien

Der Streitmittler beendet gemäß Absatz 2 dann das Streitbeilegungsverfahren, wenn der Antragsgegner erklärt, dass er nicht an dem Streitbeilegungsverfahren teilnimmt oder es nicht fortsetzen will.

Eine Beendigung eines laufenden Streitbeilegungsverfahrens durch den Unternehmer als Antragsgegner des Verbrauchers ist abzulehnen.

Ein Unternehmer, der sich grundsätzlich dafür entschieden hat, an Streitbeilegungsverfahren teilzunehmen, hat das Verfahren bis zum Ende fortzusetzen und eine verbindliche Entscheidung der Verbraucherschlichtungsstelle gegen sich wirken zu lassen. Das Postulat der Freiwilligkeit der Teilnahme an einem solchen Verfahren darf sich nicht auf jeden Einzelfall erstrecken. Die Teilnahme an einem konkreten Streitbeilegungsverfahren ist für Unternehmer, die sich insgesamt zu einer Teilnahme verpflichtet haben, bindend vorzuschreiben (vgl. oben I 1. und II. 3.), bzw. ist das Fernbleiben mit Sanktionen zu belegen, beispielsweise entsprechend den Regeln der Säumnis im Zivilprozess.

11. Zu § 15 VSBG – Unterrichtung der Parteien

Wie bereits zu § 12 VSBG angesprochen, hält es der BdV für sachgerecht, dass sich die Parteien, insbesondere der Verbraucher, z. B. durch einen Rechtsanwalt vertreten lassen können. Zur Gewährleistung der Waffengleichheit ist es jedoch notwendig, dass Unternehmer nur dann einen Rechtsanwalt einschalten darf, wenn auch der Verbraucher seinerseits einen Rechtsanwalt beauftragt hat. Diesbezüglich ist § 15 Absatz 1 Nr. 4 VSBG entsprechend zu ergänzen.

Im Rahmen des VSBG ist es auch möglich, dass der Unternehmer bei einer Streitigkeit aus einem Verbrauchervertrag einen Antrag auf Durchführung eines Schlichtungsverfahrens stellt. Dieser Option steht der BdV kritisch gegenüber. Daher fordert der BdV: der Verbraucher ist ausdrücklich vor der Durchführung des Streitbeilegungsverfahrens von der Verbraucherschlichtungsstelle darauf hinzuweisen, dass er nicht zur Teilnahme an einem solchen Verfahren verpflichtet ist und auch jederzeit dazu berechtigt ist, ein solches laufendes

Verfahren zu beenden. Um diesen Punkt ist daher Absatz 1 zu erweitern und ein neuer Punkt Nummer 9 aufzunehmen.

Darüber hinaus ist auch in Absatz 2 als neuer Satz 2 aufzunehmen, dass der Verbraucher immer wiederholt hierauf hinzuweisen ist, wenn ein Unternehmer ein Streitbeilegungsverfahren gegen ihn einleitet.

12. Zu § 16 VSBG – Rechtliches Gehör

Der BdV teilt die Auffassung, dass ein Streitbeilegungsverfahren grundsätzlich nach Aktenlage ohne persönliches Erscheinen der Parteien entschieden werden sollte. Die Möglichkeit der Gewährung rechtlichen Gehörs durch mündliche Erörterung im Einzelfall, sofern diese Möglichkeit von der Verfahrensordnung vorgesehen ist, ist positiv zu werten. Damit die Parteien, vor allem der in der Regel wirtschaftlich unterlegene Verbraucher, selbst entscheiden können, ob sie etwa anfallende Reisekosten tragen möchten, ist die Möglichkeit der mündlichen Anhörung nur nach Zustimmung beider Parteien einzig interessengerecht.

13. Zu § 17 VSBG – Schlichtungsvorschlag

Absatz 2 ist dahingehend zu ergänzen, dass der Verbraucher die Übermittlung des Schlichtungsvorschlags der Verbraucherschlichtungsstelle auch in Papierform verlangen kann. Für Einzelheiten wird auf die Ausführungen zu § 9 VSBG verwiesen.

14. Zu § 19 VSBG – Abschluss des Verfahrens

Das Ergebnis des Streitbeilegungsverfahrens ist den Parteien gemäß Absatz 1 in Textform mit erforderlichen Erläuterungen zu übermitteln. Hinsichtlich der Form gilt das zu § 9 VSBG Gesagte.

Die Erläuterung des Verfahrensergebnisses hat in einfachen und verständlichen sowie nachvollziehbaren Worten zu erfolgen. Fachausdrücke sollten vermieden werden oder jedenfalls verständlich erklärt werden.

15. Zu § 21 VSBG – Entgelt

Ist an dem Streitbeilegungsverfahren ein Unternehmer beteiligt, darf eine Verbraucherschlichtungsstelle vom Verbraucher allenfalls ein geringes Entgelt verlangen (Absatz 1 Satz 1). Ein Betrag wird jedoch nicht genannt. § 40 Absatz 1 Nummer 6 Buchstabe a VSBG ermöglicht es, die Höhe des „geringen Entgelts“ durch Rechtsverordnung festzulegen.

Die Höhe eines geringen Entgeltes muss nach der hier vertretenen Auffassung deutlich unter 30 Euro liegen. Dies folgt aus der vergleichenden Betrachtung der Gebührenregelung in § 29 VBSG. Denn nach dieser Norm ist das Streitbeilegungsverfahren für einen Verbraucher grundsätzlich kostenfrei. Nur ausnahmsweise darf die Auffangschlichtungsstelle eine Gebühr in

Höhe von 30 Euro vom Verbraucher verlangen: wenn dieser sie missbräuchlich in Anspruch genommen hat.

Unterstellt man, dass dieser Gebühr (auch) ein Strafcharakter innewohnt, muss das vom Verbraucher bei berechtigter Inanspruchnahme einer Verbraucherschlichtungsstelle zu entrichtende „geringe“ Entgelt deutlich unterhalb dieses Betrages liegen. Diese Betrachtungsweise deckt sich auch mit § 21 Absatz 1 Satz 2 VSBG, der klarstellt, dass die Höhe des „geringen“ Entgelts unterhalb der Schwelle zur Angemessenheit, mithin zur Deckung der Kosten geeignet, anzusiedeln ist.

Der BdV fordert hier, dass eine berechnete Inanspruchnahme einer Verbraucherschlichtungsstelle immer kostenfrei für den Verbraucher sein muss und eine rechtsmissbräuchliche Inanspruchnahme auf 30 Euro begrenzt wird. Jedoch ist die Höhe dieser „Strafgebühr“ jährlich auf ihre Angemessenheit zu prüfen und ggf. anzupassen.

Nach Absatz 2 kann die Verbraucherschlichtungsstelle vom Unternehmer ein angemessenes Entgelt verlangen. Der BdV fordert, dass der Unternehmer die Kosten des Verfahrens vollständig, auch im Fall des Obsiegens, trägt, denn ein solches außergerichtliches Streitverfahren ist für ihn deutlich günstiger als ein Gerichtsverfahren und eröffnet ihm die Möglichkeit, den Verbraucher als Kunden zu behalten. Vor willkürlichen Verfahren wird der Unternehmer durch die Ablehnungsgründe nach § 13 VSBG geschützt.

16. Zu § 23 VSBG – Antrag auf Anerkennung und Mitteilung von Änderungen

Die Verpflichtung der Verbraucherschlichtungsstellen nach Absatz 2 zur unverzüglichen Mitteilung von Änderungen, die die Angaben im Antrag und im Anerkennungsverfahren betreffen, entledigt nach der Gesetzesbegründung die zuständige Behörde von ihrer Aufgabe, „ständig bei allen anerkannten Verbraucherschlichtungsstellen zu ermitteln, ob die Anerkennungsbedingungen weiterhin erfüllt werden.“

Die Unterrichtungspflicht der Verbraucherschlichtungsstelle ist unbedingt erforderlich, jedoch sollte der zuständigen Behörde nicht nur die Befugnis einer Kontrolle eingeräumt werden, sondern auch eine Verpflichtung, diese in regelmäßigen angemessenen Abständen durchführen zu müssen.

Hinsichtlich der Beteiligung der Verbraucherverbände wird auf die Ausführungen zu § 8 VSBG verwiesen.

17. Zu § 26 VSBG – Behördliche Verbraucherschlichtungsstelle

Behördliche Verbraucherschlichtungsstellen sind nach der Gesetzesbegründung geeignet, Lücken im Angebot von privaten Verbraucherschlichtungsstellen zu schließen.

Ein ergänzendes Angebot von behördlichen Verbraucherschlichtungsstellen ist sicher sinnvoll, denn nicht in allen Wirtschaftsbereichen wird es flächendeckende private Verbraucherschlichtungsstellen geben.

Schon heute gibt es dabei in einigen Wirtschaftsbereichen behördliche Schlichtungsstellen, wie z. B. die Schlichtungsstelle bei der Bundesbank für Ansprüche von Verbrauchern gegen Finanzdienstleister.

Diese Stellen sind aber derzeit nur subsidiär zuständig, wenn in diesen Wirtschaftsbereichen bestehende privatrechtlich organisierte Schlichtungsstellen nicht angerufen werden können, so die Gesetzesbegründung (vgl. Seite 69 zu § 26 VSBG).

Der BdV fordert, diesen Subsidiaritätsgedanken gesetzlich in § 26 VSBG vorzuschreiben, damit die Lücken im Angebot bevorzugt von privaten Verbraucherschlichtungsstellen geschlossen werden und es zu keine sachlichen Überschneidungen mit behördlichen Stellen gibt. Dies trägt zur Transparenz für den Verbraucher bei.

Eine Ausnahme vom Grundsatz der Subsidiarität ist dort zu machen, wo bereits eine behördliche Schlichtungsstelle mit originärer Zuständigkeit kraft Gesetzes, wie z. B. bei der Bundesnetzagentur, besteht oder künftig staatlicherseits eingerichtet wird. In solchen Fällen ist gesetzlich festzulegen, dass es dort keine privaten Schlichtungsstellen geben darf.

18. Zu § 27 VSBG – Auffangschlichtungsstellen der Länder

Die Einrichtung von ergänzenden Verbraucherschlichtungsstellen der Länder ist nach der Gesetzesbegründung erforderlich, um die Verpflichtung der EU-Richtlinie nach einer im Bundesgebiet flächendeckenden Infrastruktur von Verbraucherschlichtungsstellen für Verbraucherstreitigkeiten zu erfüllen, wenn das Angebot privater und behördlicher Verbraucherschlichtungsstellen nicht ausreicht.

Richtig ist, dass grundsätzlich eine Lückenschließung erfolgen muss, damit der Verbraucher nicht in manchen Wirtschafts- und Rechtsgebieten im Regen stehen gelassen wird.

Fraglich ist jedoch, ob eine solche Lückenschließung durch Auffangschlichtungsstellen der richtige Weg ist. Das bezweifelt der BdV stark. Denn im Gegensatz zu den Streitmittlern einer branchenspezifischen Verbraucherschlichtungsstelle werden den Streitmittlern der Auffangschlichtungsstellen in der Regel Detailkenntnisse der maßgeblichen Rechts- und Wirtschaftsgebiete fehlen (vgl. hierzu auch Seite 71 der Gesetzesbegründung zu § 28 Absatz 2 VSBG und oben II. 2.).

Besser und sachgerechter wäre es, dass dort, wo kein flächendeckendes Angebot der privaten Verbraucherschlichtungsstellen vorhanden ist, die staatliche Verpflichtung einzuführen. Für diese Lücken sind behördliche Verbraucherschlichtungsstellen im Sinne des § 26 VSBG mit entsprechenden Fach- und Rechtskenntnissen in den jeweiligen Wirtschaftsbereichen einzurichten. Dadurch würde eine fachlich kompetente Streitbeilegung für Verbraucher und Unter-

nehmer erreicht werden, die die subsidiären Auffangschlichtungsstellen der Länder entbehrlich machen. Der BdV plädiert dafür, dass der Gesetzgeber diesen Vorschlag im Sinne des Verbraucherschutzes eingehend prüfen und umsetzen möge.

19. Zu § 28 VSBG – Auffangzuständigkeit

Auch wenn der Referentenentwurf an der Systematik der Auffangschlichtungsstellen festhält, so hält der BdV die Regelungen zur Auffangzuständigkeit für verbesserungswürdig.

Die Zuständigkeit der Auffangschlichtungsstellen ist entsprechend ihrer subsidiären Aufgabe auf die „Lückenschließfunktion“ zugeschnitten.

Sie ist jedoch gemäß Absatz 1 nicht zuständig, wenn es eine andere, für die Streitigkeit zuständige Verbraucherschlichtungsstelle gibt. Hierin liegt ein Problem. Denn zuständig soll nach der Gesetzesbegründung eine andere private oder behördliche Verbraucherschlichtungsstelle bereits dann gewesen sein, wenn beispielsweise der Streitwert außerhalb der dort vorgesehenen Streitwertgrenzen liegt. Hieraus folgt, dass trotz Auffangzuständigkeit Lücken bleiben und die hiervon betroffenen Verbraucher auf den Rechtsweg verwiesen werden oder eine Klärung aufgrund des Kostenrisikos unterlassen. Dies kann aber im Sinne des Verbraucherschutzes nicht gewollt sein. Sofern der Gesetzgeber diese Sichtweise weiterverfolgt, sollte er diese Lesart des § 28 Absatz 1 Satz 1 Nr. 1 VSBG im Gesetzestext klarstellen.

Der BdV hält diese Ausgestaltung einer „Lückenfüllung“ hingegen für nicht sachgerecht. Der Gesetzgeber sollte jede Lücke schließen, indem er sämtliche Fälle außerhalb der Streitwertgrenzen den Auffangschlichtungsstellen der Länder zuordnet. Wie dargelegt ist dies aber der gegenüber speziellen behördlichen Schlichtungsstellen schlechtere Weg, weil diese Stellen in der Regel kein spezielles Fachwissen in allen Wirtschafts- und Rechtsgebieten vorhalten können, wie auch die Gesetzesbegründung feststellt (vgl. Seite 71 zu Absatz 2).

20. Zu § 29 VSBG – Gebührenerhebung durch die Auffangschlichtungsstelle

Die EU-Richtlinie verlangt, dass das Streitbeilegungsverfahren für den Verbraucher kostenlos oder gegen eine „Schutzgebühr“ zugänglich sein muss. Für Unternehmer dagegen macht die Richtlinie keine Vorgaben.

Die Unternehmer sind nach dem Referentenentwurf – entgegen der Forderung des BdV – nicht verpflichtet, überhaupt an einem Streitschlichtungsverfahren teilzunehmen.

Schließen sich Unternehmer weder einer privaten Verbraucherschlichtungsstelle noch einer behördlichen an und unterfallen sie auch keiner der beiden aufgrund einer vertraglichen oder gesetzlichen Verpflichtung, dann ist es sachgerecht, dass sie eine angemessene Gebühr für die Inanspruchnahme der staatlichen Auffangschlichtungsstelle entrichten.

Eine Pflicht, Gebühren zu entrichten, sollte auch für diejenigen Unternehmen eingeführt werden, die sich jeglicher außergerichtlichen Streitbeilegung entziehen. Denn es ist schwerlich einzusehen, dass Unternehmer, die sich im Sinne des Verbraucherschutzes freiwillig zur Teilnahme verpflichten, zur alleinigen Finanzierung verpflichtet werden.

Hier stellt sich die Frage, ob eine Gebühr in Höhe von 290 Euro richtig bemessen ist. Zutreffend ist: die Höhe der Gebühr ist so zu bemessen, dass sie die Kosten für die Auffangschlichtungsstelle und die Verfahrensdurchführung deckt. Die Annahme von 290 Euro beruht nach der Gesetzesbegründung zu Absatz 1 auf einer Schätzung des Aufwands, unterstellter jährlicher Fallzahlen sowie einem geschätzten durchschnittlichen Zeitaufwand unter Berücksichtigung der Annahme, dass nur ein bestimmter Prozentsatz der Unternehmer am Verfahren der Auffangschlichtungsstelle teilnimmt. Insofern sind die 290 Euro nur eine erste angenommene Rechengröße, die sich noch im Praxistest zu bewähren hat. Um sicherzustellen, dass die Auffangstellen tatsächlich kostendeckend arbeiten, ist es erforderlich, dass eine jährliche Evaluation der Kosten erfolgt, die in eine Anpassung der Gebühr münden muss, wenn diese über 290 Euro liegen. Eine solche Regelung ist als letzter Satz in Absatz 1 neu aufzunehmen.

Die Gebühr von 30 Euro, die gemäß Absatz 2 vom Verbraucher bei missbräuchlicher Inanspruchnahme der Auffangschlichtungsstelle zu erheben ist, dürfte sachgerecht sein, um zu verhindern, dass sich der Verbraucher mit sachfremden oder nicht rechtsschutzbedürftigen Anliegen an diese wendet. Aber auch die Höhe dieser Gebühr sollte jährlich auf den Prüfstand kommen und ggf. angepasst werden können.

21. Zu § 31 VSBG – Liste der Verbraucherschlichtungsstellen sowie Zugang zur Liste der Europäischen Kommission und zur Europäischen Plattform zur Online-Streitbeilegung

Entsprechend der Regelung des § 32 Absatz 1 Satz 3 VSBG muss der Verbraucher auch die Möglichkeit haben, auf Anfrage gemäß § 31 Absatz 2 Satz 2 VSBG die Liste der Verbraucherschlichtungsstellen nicht nur in Textform zur Verfügung gestellt zu bekommen, sondern auch in Papierform.

22. Zu § 35 VSBG – Informationen nach Entstehen der Streitigkeit

Nach Absatz 1 Satz 1 muss der Unternehmer den Verbraucher auf die für ihn zuständige Verbraucherschlichtungsstelle hinweisen, wenn die Streitigkeit nicht beigelegt werden konnte.

Diese Verpflichtung macht jedoch dann keinen Sinn, wenn der Unternehmer nicht an einer Streitschlichtung teilnimmt, weil dieser Hinweis ins Leere läuft und dem Verbraucher in diesen Fällen nur der Rechtsweg über die Gerichte bleibt.

Der Verbraucher muss die Möglichkeit eingeräumt bekommen, dass ihm der Hinweis gemäß § 35 Absatz 1 VSBG nicht nur in Textform (Absatz 2) gegeben wird, sondern er diesen auch in Papierform verlangen kann. Der Unternehmer kann dafür vom Verbraucher eine Aufwandsentschädigung entsprechend § 32 Absatz 1 Satz 3 VSBG verlangen.

23. Zu § 39 VSBG – Bußgeldvorschriften

Die Norm räumt der Aufsichtsbehörde ein doppeltes Ermessen ein. Das Ermessen erstreckt sich zunächst auf die Frage, ob überhaupt ein Bußgeld erhoben wird und in zweiter Stufe auf die Höhe des Bußgeldes.

Ein einziges Ermessen in dieser Regelung genügt. Daher ist das Wort „kann“ durch das Wort „muss“ bei Vorliegen einer Ordnungswidrigkeit zu ersetzen, so dass hinsichtlich des „Ob“ eine gebundene Entscheidung ergeht und sich das Ermessen auf die Höhe der Geldbuße beschränkt. Um zu verhindern, dass die Behörde eine Geldbuße von Null Euro verhängt, sollte gesetzlich ein Mindestbußgeld in angemessener Höhe festgesetzt werden.

Dadurch wird gewährleistet, dass ein Verstoß gegen die Bezeichnungspflicht „Verbraucherschlichtungsstelle“ auch eine spürbare finanzielle Sanktion für denjenigen nach sich zieht, der dieser Bezeichnung missbräuchlich führt.

III. Artikel 5: Änderung des Bürgerlichen Gesetzbuches (BGB)

Der BdV begrüßt es ausdrücklich, dass nunmehr in § 204 Absatz 1 Nr. 4 BGB gesetzlich geregelt wird, dass künftig nicht nur die Stellung eines Antrags zur Geltendmachung eines Anspruchs bei einer von einer Landesjustizverwaltung eingerichteten oder anerkannten Gütestelle die Verjährung hemmt, sondern auch ein solcher Antrag bei einer anderen staatlichen oder staatlich anerkannten Stelle, die außergerichtliche Streitbeilegung betreibt. Diese Neuregelung umfasst auch alle Verbraucherschlichtungsstellen nach dem VSBG.

In der Folge unserer Ausführungen zu § 3 VSBG, dass auch ein Unternehmer bei einer Streitigkeit aus einem Verbrauchervertrag einen Antrag auf Durchführung eines Schlichtungsverfahrens stellen kann, ohne dass der Verbraucher zur Teilnahme verpflichtet ist, ist § 204 Absatz 1 Nummer 4 Buchstabe b) des Bürgerlichen Gesetzbuches um folgende Fallgruppe zu erweitern:

„b) staatlichen oder staatlich anerkannten Streitbeilegungsstelle, wenn der Antrag durch den Unternehmer gestellt wurde, oder bei einer anderen Streitbeilegungsstelle, wenn das Verfahren im Einvernehmen mit dem Antragsgegner betrieben wird;“

IV. Artikel 10: Änderung des Versicherungsvertragsgesetzes (VVG)

In § 214 Absatz 4 Satz 2 VVG soll vor dem Wort „Entgelt“ das Wort „geringes“ eingefügt werden. Hier ist ein Gleichlauf mit der Regelung des § 29 Absatz 2 VSBG für die Auffangschlichtungsstellen herzustellen. Nur bei offensichtlich missbräuchlichen Beschwerden bei anerkannten Schlichtungsstellen durch private Versicherungsnehmer, darf von diesen ein Entgelt in Höhe von 30 Euro verlangt werden. Dies um zu verhindern, dass sich der Verbraucher mit sachfremden oder nicht rechtsschutzbedürftigen Anliegen an diese wendet. Die Höhe dieser Gebühr sollte allerdings jährlich überprüft und ggf. angepasst werden können.

VI. Streitbeilegungs-Informationspflichtenverordnung – VSBIInfoV

Eine Evaluation ist bisher nicht vorgesehen, weil die Zentrale Anlaufstelle regelmäßig über die Entwicklung der Verbraucherschlichtung in Deutschland zu berichten hat und dabei auch berücksichtigen soll, wie sich die Vorgaben der Streitbeilegungs-Informationspflichtenverordnung (VSBIInfoV) in der Praxis bewähren.

Das ist nach unserer Auffassung allerdings nicht ausreichend. Vielmehr sollte in regelmäßigen Abständen, mindestens alle fünf Jahre, eine Evaluation stattfinden, in die auch alle Verbraucherschutzverbände in den jeweiligen Fachgebieten mit einbezogen werden. Denn nur diese Verbände haben direkten persönlichen Kontakt durch Beratung zu den betroffenen Verbrauchern. Sie können daher Probleme feststellen und Entwicklungen aus ihrer täglichen Praxis aufzeigen. Dies ist unerlässlich um mögliche Problemfelder zu analysieren, künftig abzustellen sowie ggf. eine Optimierung im System der Verbraucherschlichtungsstellen vorzunehmen.

1. Zu § 1 VSB-InfoV – Antrag auf Anerkennung als private Verbraucherschlichtungsstelle

1.1 Zu Nr. 3 – Streitmittler

Im Rahmen des Antragsverfahrens auf Anerkennung als Verbraucherschlichtungsstelle sollte die Nr. 3 dahingehend ergänzt werden, dass auch die Qualifikation des Streitmittlers anzugeben und nachzuweisen ist. Auch das kann ein relevantes Kriterium für den Verbraucher sein, ob er eine Verbraucherschlichtungsstelle einschaltet oder nicht.

1.2 Zu Nr. 7 – Rechtliches Gehör

Gegebenenfalls soll der Antrag auf Anerkennung als Verbraucherschlichtungsstelle auch Regelungen zur Anhörungen der Parteien und zur Schriftlichkeit des Verfahrens enthalten.

Das begrüßt der BdV ausdrücklich. Jedoch ist das Wort „gegebenenfalls“ hier ersatzlos zu streichen. Denn diese Angaben sind sehr wichtig und unerlässlich, hier geht es um die Gewährung des rechtlichen Gehörs für den Verbraucher geht. Auch die Angabe zu den zulässigen Beweismitteln ist aufzunehmen.

2. Zu § 3 VSB-InfoV – Webseite der Verbraucherschlichtungsstelle

Die Verbraucherschlichtungsstelle hat bestimmte Informationen auf Ihrer Webseite zu veröffentlichen. Dies ist erforderlich, damit sich der Verbraucher ein Bild über die Verbraucherschlichtungsstelle und deren Verfahrensablauf machen kann. Allerdings sollten hier noch Ergänzungen und Präzisierungen vorgenommen werden:

2.1 Zu Nr. 2 – Hinweispflicht auf Eigenschaft als Verbraucherschlichtungsstelle

Der Hinweis auf die Eigenschaft als Verbraucherschlichtungsstelle muss einfach erreichbar sein und deutlich hervorgehoben dargestellt werden.

2.2 Zu Nr. 3 –Streitmittler

Neben dem Namen des Streitmittlers sind auch seine fachliche und persönliche Qualifikation sowie sein beruflicher Werdegang auf der Webseite zu veröffentlichen. Nur so kann sich der Verbraucher einen Eindruck über die Person des Streitmittlers verschaffen.

2.3 Zu Nr. 6 – Angaben zu Regelungen und Erwägungen der Verbraucherschlichtungsstelle

Die Formulierung, dass „Angaben zu den Regelungen und Erwägungen, auf die“ sich „die Verbraucherschlichtungsstelle“ bei der Streitbeilegung „stützen kann“, ist viel zu schwammig, unpräzise und nicht verständlich.

Hier ist unbedingt eine Konkretisierung und Präzisierung zur besseren Verständlichkeit sowie zur Herstellung der Transparenz für den Verbraucher erforderlich. Denn richtig und somit der Verordnungsbegründung folgend ist, dass sich die Angabe auf die wesentlichen Aspekte beschränken sollte, weil eine vollständige Darstellung sämtlicher denkbaren Regelungen und Erwägungen weder zur Verständlichkeit für die beteiligten Parteien führt noch das angestrebte Ziel der Transparenz erreicht. Bei der Darlegung der die Schlichtung tragenden Gründe sind auch die Konfliktlösungsmethoden zu berücksichtigen. Auch die Darstellung dieser hat dabei in verständlicher und nachvollziehbarer Form und Sprache zu erfolgen.

3. Zu § 4 VSB-InfoV – Tätigkeitsbericht der Verbraucherschlichtungsstelle

Der Tätigkeitsbericht der Verbraucherschlichtungsstelle ist noch dahingehend zu erweitern, dass sämtliche Fälle mit Schlichtungsvorschlägen (§ 17 VSBG) in anonymisierter Form in einer frei abrufbaren Entscheidungsdatenbank auf der Webseite hinterlegt werden.

Das würde zur Erhöhung der Transparenz und zur Rechtsfortbildung beitragen. Dadurch hätte der Verbraucher ggf. selbst die Möglichkeit seinen eigenen Streitfall hinsichtlich der Erfolgsaussichten einzuschätzen, aber auch der Unternehmer. Auch die im rechtlichen Bereich tätigen Berufe und Verbraucherschützer können hieraus Erkenntnisse für ihre rechtliche Beratungspraxis gewinnen und einsetzen.

Zugunsten des Verbraucherschutzes geht der BdV positiv davon aus, dass im Rahmen des Gesetzgebungs- und Ordnungsverfahrens unsere Ausführungen sowohl zum VSBG als auch zur VSB-InfoV Berücksichtigung finden.

Freundliche Grüße



Axel Kleinlein
Vorstandssprecher
Bund der Versicherten e. V.