

Entwurf eines Gesetzes zur Änderung von Vorschriften über die außergerichtliche Streitbeilegung in Verbrauchersachen vom 21.01.2019

STAND 02-2019

Hintergrund: Änderungen des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes

Seit fast 50 Jahren engagiert sich der ADAC e. V. für die außergerichtliche Streitschlichtung. Gemeinsam mit dem Zentralverband Deutsches Kraftfahrzeuggewerbe e. V. hat der ADAC 1970 die ersten beiden Schlichtungsstellen zur Klärung von Streitigkeiten zwischen einem Kfz-Betrieb und einem Verbraucher eingerichtet. Inzwischen sind bundesweit über 100 Schlichtungsstellen für das Kfz-Gewerbe sehr erfolgreich aktiv. Seit 2010 vertritt der ADAC zudem die Verbraucherinteressen im Beirat der SÖP.

Die Erfahrungen aus der Mitgliederberatung zeigen seit Jahren, dass Verbraucher in vielen Streitfällen eine gerichtliche Auseinandersetzung vermeiden wollen und dankbar für den Hinweis auf die alternative Möglichkeit eines Schiedsstellenverfahrens sind. Die Motivation liegt nicht nur in der Kostenvermeidung, sondern ist häufig dem Wunsch geschuldet, „nicht streiten zu müssen“. Die außergerichtliche Streitschlichtung wird daher von vielen Verbrauchern als sanftere Lösung bevorzugt.

Die Erfahrung zeigt auch, dass keine zwingende Notwendigkeit mehr für eine ortsnahe Gelegenheit zur Streitschlichtung besteht. In der rechtlichen ADAC Mitgliederberatung ist hier keinerlei Erwartungshaltung des Verbrauchers zu erkennen. Überwiegend zeigen sich Verbraucher sehr zufrieden mit der Benennung eines bundesweit einheitlichen Telefon- oder Mail-Kontakts.

Vor diesem Hintergrund begrüßt der ADAC die Überarbeitung des VSBG und dankt für die Gelegenheit zur Stellungnahme.

1. Universalschlichtung durch den Bund ab dem 1. Januar 2020

In vielen Fällen hat der ADAC seinen Mitgliedern bereits die Kontaktdaten der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle in Kehl als auch – für grenzüberschreitende Streitigkeiten – die Kontaktdaten des EVZ Deutschland in Kehl vermittelt. Der Wunsch nach einer ortsnahen Schlichtung stand bei den Verbrauchern dabei nie im Vordergrund.

Die Rückmeldungen der Kfz-Schiedsstellen zeigen zudem, dass die überwiegende Zahl der Streitigkeiten sich bereits im Vorverfahren klären lässt und damit eine ortsnahe Schlichtung nicht mehr notwendig wird. Diese Erfahrungen spiegeln sich ebenso bei der SÖP wieder, so dass ein persönlicher Kontakt für ein Schlichtungsverfahren in der Regel nicht notwendig ist.

Die Entscheidung für eine bundesweit zuständige Universalschlichtungsstelle wird aus Sicht des ADAC begrüßt, weil davon auszugehen ist, dass diese den Bekanntheitsgrad und damit auch die Akzeptanz der Schlichtungsstelle erhöhen wird. Zudem lassen sich dadurch unnötige Zuständigkeitsstreitigkeiten vermeiden.

2. Erweiterung der Aufgaben des Bundesamts für Justiz als deutsche Kontaktstelle für die Europäische Plattform zur Online-Streitbeilegung

Der ADAC befürwortet diese Aufgabenerweiterung. Die Inanspruchnahme der (nationalen) Schlichtung sollte für den Verbraucher nicht daran scheitern, dass er versehentlich den „falschen“ Zugangsweg nutzt, indem er die OS-Plattform für den Einstieg in ein nationales Schlichtungsverfahren wählt. Dieser rein formelle Unterschied des Zugangs zur Schlichtung ist dem Verbraucher in der Regel nicht bewusst, weil Unternehmenswebsites verpflichtend den Hinweis auf die OS-Plattformen enthalten müssen. Die Differenzierung zwischen nationaler und grenzüberschreitender Schlichtung erschließt sich dem Verbraucher daraus jedoch nicht.

3. Sonstige Änderungen des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes – hier: Musterfeststellungsklage

Bedeutung der Musterfeststellungsklage für das Schlichtungsverfahren:

Auch der ADAC hält es für naheliegend, dass durch die Einführung der Musterfeststellungsklage die Bedeutung der außergerichtlichen Streitschlichtung deutlich steigen wird. Viele Verbraucher entscheiden sich wegen des für sie geringen zeitlichen und finanziellen Aufwands für eine Musterfeststellungsklage und gegen einen Individualprozess. Diese Entscheidung steht nach (erfolgreichem) Abschluss des Musterfeststellungsverfahrens erneut an, wenn die im Klageregister eingetragenen Verbraucher ihre individuellen Schadensersatzansprüche geltend machen müssen. Auch hier wird der Wunsch nach einer unkomplizierten und kostengünstigen Lösung im Vordergrund stehen, was zu einem steigenden Interesse an einer außergerichtlichen Streitschlichtung führen dürfte.

Keine Streitschlichtung während der Rechtshängigkeit einer Musterfeststellungsklage:

Die Einführung eines Ablehnungsgrundes für den Fall, dass der Verbraucher in der Sache bereits für eine Musterfeststellungsklage registriert ist, erachtet der ADAC für zwingend notwendig, um die parallele Befassung und Überbeanspruchung verschiedener Institutionen mit einem Sachverhalt zu vermeiden. Zudem dürfte tatsächlich - wie auch in der Gesetzesbegründung ausgeführt - die Bereitschaft eines von einem Musterfeststellungsverfahren betroffenen Unternehmens für eine parallel laufende außergerichtliche Einigung kaum gegeben sein.

Der ADAC schließt sich im Übrigen der Auffassung des Gesetzgebers an, dass dem angemeldeten Verbraucher dadurch keine Nachteile entstehen dürften. Denn ihm bleibt im Vorfeld die Wahlfreiheit, ob er sich für eine außergerichtliche Streitschlichtung oder für die Anmeldung zu einer Musterfeststellungsklage entscheidet.

4. Verordnungsermächtigung der Bundesregierung, Einzelheiten der Universalschlichtung zu regeln (Verfahren, Organisation, Gebühren)

Auch aus Sicht des ADAC ist es eine praktikable und flexible Lösung, Verfahrens- und Gebührenfragen losgelöst vom Gesetzestext im Rahmen einer Verordnung zu regeln. Dies insbesondere auch vor dem Hintergrund, dass die Ergebnisse aktuell laufender Forschungsaktivitäten der Bundesregierung zur Gebührenerhebung in diesen Verordnungstext einfließen können.