

## Stellungnahme der Schlichtungsstelle Nahverkehr

zum Referentenentwurf des Bundesministeriums der  
Justiz und für Verbraucherschutz vom 21.01.2019

Schlichtungsstelle Nahverkehr  
Melanie Schliebener  
Mintropstraße. 27  
40215 Düsseldorf  
Tel: 0211 3809346  
[Melanie.schliebener@verbraucherzentrale.nrw](mailto:Melanie.schliebener@verbraucherzentrale.nrw)  
[www.schlichtungsstelle-nahverkehr.de](http://www.schlichtungsstelle-nahverkehr.de)

Die Schlichtungsstelle Nahverkehr begrüßt die Initiative zu einer Anpassung des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes und befürwortet die Einrichtung einer Universalschlichtungsstelle.

Daneben sieht die Schlichtungsstelle weiteren Änderungsbedarf, damit das Schlichtungswesen in Deutschland von Verbraucherinnen und Verbrauchern wie auch von Unternehmen besser angenommen und genutzt wird.

## **1. Informationspflichten**

Eine tatsächliche Stärkung von Verfahren der konsensualen Streitbeilegung wird es nach Ansicht der Schlichtungsstelle Nahverkehr nur geben, wenn Verbraucherinnen und Verbraucher grundsätzlich über die Möglichkeit der Schlichtung informiert sind. Nur dann können sie eine qualifizierte Entscheidung treffen, wenn eine Beschwerde nicht zu ihrer Zufriedenheit gelöst werden konnte. Hierzu sollten die Vorschriften zu den Informationspflichten klarstellend überarbeitet werden.

### **1.1 Allgemeine Informationspflicht, § 36 VSBG**

Die allgemeine Informationspflicht zielt darauf ab, dass Unternehmen auf ihrer Webseite leicht zugänglich, klar und verständlich über ihre Bereitschaft zur Teilnahme an Schlichtungsverfahren informieren.

Eine Stichprobe bei 35 Unternehmen zeigt, dass die Hinweise auf den Webseiten der Unternehmen, an sehr unterschiedlichen Stellen zu finden und keineswegs „leicht zugänglich“. Hier ist eine Konkretisierung erforderlich, wie der Hinweis auf die Schlichtung zu kennzeichnen ist, damit Verbraucherinnen und Verbraucher diesen Punkt einfach auffinden können.

### **1.2 Informationspflicht nach Entstehen der Streitigkeit, § 37 VSBG**

Da Schlichtungsverfahren erst dann in Betracht kommen, wenn eine Streitigkeit über einen Verbrauchervertrag zwischen den Parteien nicht geklärt werden konnte, kommt dem Hinweis auf die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle in § 37 VSBG eine besonders herausragende Bedeutung zu. Hier erfährt der Verbraucher im Rahmen seiner Korrespondenz mit dem Unternehmen, ob und wo er die Möglichkeit hat, ein Schlichtungsverfahren zu beantragen.

Dem Gesetzestext des § 37 VSBG und der Kommentierung zufolge (Borowski/Röthemeyer, § 37 VSBG Rdnr. 3 und auch Althammer/Meller-Hannich, § 37 VSBG Rdnr. 11 obliegt es derzeit im Grunde genommen dem Unternehmer, zu entscheiden, ob die Streitigkeit beigelegt ist. Er hat entsprechend auf die Schlichtungsmöglichkeit hinzuweisen, wenn das nicht gegeben sein sollte.

Die Praxis zeigt, dass viele Verbraucher aber - wohl entgegen der Annahme des Unternehmers - mit dessen Antwort nicht zufrieden sind und den Streit nicht als beendet betrachten. Auf die Schlichtungsmöglichkeit wurden sie in dem überwiegenden Teil der Fälle im Rahmen der Beschwerdekori-

respondenz nicht hingewiesen.

Soweit, wie der Kommentierung Althammer/Meller-Hannich, § 37 VSBG Rdnr. 12, zu entnehmen ist, der Verbraucher sich zunächst bei dem Unternehmen zurückmelden und seine Unzufriedenheit mit der Antwort des Kundendialogs kundtun soll und dann erst den Hinweis auf die Streitbeilegungsstelle erhalten soll, ist dies insbesondere bei geringen Streitwerten praxisfern. Diese Voraussetzung würde implizieren, dass keine Rückmeldung des Verbrauchers auf eine Beschwerdeantwort des Unternehmers als Zustimmung zu werten ist. Das Schweigen des Verbrauchers hat aber keinen Erklärungswert.

Aus Sicht der Schlichtungsstelle Nahverkehr sollte es die eindeutige gesetzliche Vorgabe sein, dass bei Streitigkeiten aus Verbraucherverträgen grundsätzlich auf die Möglichkeit der Schlichtung unter Angabe der zuständigen Schlichtungsstelle hinzuweisen ist. Eine Wertung des Unternehmens, ob und inwieweit eine Beilegung der Streitigkeit durch die Beschwerdeantwort erfolgte, würde damit unnötig und vermieden.

Verbraucher, die mit der Antwort des Unternehmens zufrieden sind, werden keinen Schlichtungsantrag stellen. Verbraucher, die nicht zufrieden sind, erhalten die notwendigen Informationen.

## **2. Teilnahmepflicht für Unternehmen**

Weiterhin sehen wir folgenden Regulierungsbedarf. Nach dem VSBG können sich Unternehmen frei für oder gegen die Teilnahme an Schlichtungsverfahren entscheiden. Wir können für andere Branchen feststellen, dass viele Unternehmen – z.B. im Bereich der Telekommunikationsanbieter – seit Inkrafttreten des VSBG nicht zur Schlichtung bereit sind, obwohl sie vorher an Verfahren, wie z.B. an Verfahren vor der Schlichtungsstelle der Bundesnetzagentur teilgenommen haben. Das ursprüngliche Ziel der ADR-Richtlinie das Schlichtungswesen zu fördern, wird hierdurch in sein Gegenteil verkehrt. Wir sprechen uns daher für eine verpflichtende Teilnahme an Schlichtungsverfahren für Unternehmen aus. Nach der ADR-Richtlinie ist eine Freiwilligkeit zudem nur für die Teilnahme von Verbraucherinnen und Verbrauchern vorgesehen, nicht aber für Unternehmer. Hier besteht ein Regulierungsspielraum des nationalen Gesetzgebers.

Es sollte das Ziel sein, dass die Unternehmen sich den Branchenschlichtungsstellen unterwerfen oder hilfsweise am Schlichtungsverfahren vor den Universalschlichtungsstellen verpflichtend teilnehmen müssen. Nur so kann ein flächendeckender Verbraucherschutz im Hinblick auf die Schlichtungsmöglichkeit umgesetzt werden.

## **3. Verbindlichkeit der Schlichtungsvorschläge gegenüber dem Unternehmen, § 17 VSBG**

Zumindest aber sollte mit einer Änderung des § 17 Absatz 3 VSBG eine höhere Verbindlichkeit der Schlichtungsergebnisse angestrebt werden. Soweit einem Schlichtungsvorschlag seitens des Unternehmens nicht ausdrücklich widersprochen wurde, sollte er gegenüber dem Unternehmer verbindlich und vollstreckbar werden.