



Stellungnahme

zum

Entwurf eines Gesetzes zur Umsetzung der Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten und zur Durchführung der Verordnung über Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten (kurz: VSBG-E)

Der Zentralverband Deutsches Kraftfahrzeuggewerbe e.V. (ZDK) vertritt die Interessen aller rund 38.000 Kraftfahrzeugbetriebe in der Bundesrepublik Deutschland.

Das Deutsche Kraftfahrzeuggewerbe unterhält seit mehr als 40 Jahren bundesweit ca. 130 Kfz-Schiedsstellen (idR. angesiedelt bei den regionalen Kfz-Innungen), die sich einer großen Bekanntheit erfreuen und die gemeinhin als Musterbeispiel für einen praktizierten Verbraucherschutz gelten (siehe <http://www.kfz-schiedsstellen.de/>). Damit leistet das Deutsche Kraftfahrzeuggewerbe schon heute einen wirksamen Beitrag zur außergerichtlichen Beilegung von Streitigkeiten zwischen Autofahrern und Kfz-Betrieben, die Mitgliedsbetriebe der Organisation des Deutschen Kraftfahrzeuggewerbes sind, wenn es um Autoreparaturen und Gebrauchtwagenkauf geht. Vor diesem Hintergrund sehen wir bereits dem Grunde nach keine Notwendigkeit, in diesen Bereichen zusätzliche Verbraucherschlichtungsstellen neben den erfolgreich agierenden Kfz-Schiedsstellen zu etablieren.

Um unnötige Parallelstrukturen durch von dritter Seite betriebene Verbraucherschlichtungsstellen, die möglicherweise nicht über das Kfz-spezifische Fachwissen verfügen und damit für den Verbraucher keinen Mehrwert darstellen, zu vermeiden, müssten sich die bestehenden Kfz-Schiedsstellen als Verbraucherschlichtungsstellen anerkennen lassen. Die damit verbundenen gesetzlichen Qualitätsanforderungen u.a. in Bezug auf die strukturellen, organisatorischen und insbesondere finanziellen Anforderungen, die einseitig zulasten der Wirtschaft gehen, betrachten wir ausgesprochen kritisch.

Zum VSBG-E im Einzelnen:

§ 3 Abs. 2

Die Vorschrift ermöglicht es Verbraucherschlichtungsstellen, ihre Zuständigkeit u.a. auf bestimmte Unternehmer zu beschränken. Wir begrüßen diese Regelung, da sie der bisherigen Praxis der Kfz-Schiedsstellen entspricht. Diese werden entsprechend ihrer Verfahrensordnungen nur dann tätig, wenn der Antragsgegner (Kfz-Betrieb) Mitglied der Organisation des Deutschen Kraftfahrzeuggewerbes ist.

§ 5 Abs. 3

Die Formulierung „tätig gewesen“ bedarf einer Konkretisierung. Gemeint ist sicherlich, dass die Streitmittler in den letzten drei Jahren nicht abhängig beschäftigt gewesen sein durften. Andernfalls wären nahezu sämtliche Ingenieure der Kraftfahrzeugschiedsstellen, Rechtsanwälte, Sachverständige, Richter und sonstige Fachleute, die z.B. als Gutachter oder Mitglieder/Vorsitzende der Schiedskommissionen tätig waren, als Streitmittler ausgeschlossen.

§ 14 Abs. 2

Das Verfahren soll trotz entsprechender Erklärung des Antragsgegners dann nicht beendet werden, wenn z.B. die Verfahrensordnung etwas anderes bestimmt.

Die Regelung erscheint zu weitgehend. Sofern damit gemeint ist, dass der Streitmittler in diesen Fällen einen (unverbindlichen) Schlichtungsvorschlag unterbreiten darf, mag die Regelung akzeptabel sein. Insoweit bedarf es einer gesetzlichen Klarstellung.

§ 17 Abs. 4

Die Unterrichtungspflicht der Verbraucherschlichtungsstelle nach § 17 Abs. 3 soll dann entfallen, wenn sich der Unternehmer dem Schlichtungsvorschlag bereits vorab unterworfen hat.

Hier sollte sichergestellt werden, dass der Unternehmer vor seiner Unterwerfung die in § 17 Abs. 3 geregelten Informationen ebenfalls erhält (Gleichbehandlungsgrundsatz).

§ 21 Abs. 1

Es erschließt sich nicht, warum das Verfahren für den Verbraucher immer dann unentgeltlich sein soll, wenn ein Unternehmer an dem Streitbeilegungsverfahren beteiligt ist und in sonstigen Fällen ein angemessenes Entgelt verlangt werden kann. Diese Regelung stellt eine einseitige Belastung des Unternehmers dar und ist damit abzulehnen.

Zugleich ermuntert diese Regelung den Verbraucher Schiedsverfahren einzuleiten, auch wenn de jure keine Aussicht auf Erfolg besteht – dies jedoch zulasten des Unternehmers.

§ 21 Abs. 2

Hiernach kann vom Unternehmer, der zur Teilnahme an dem Streitbeilegungsverfahren bereit ist oder verpflichtet ist, ein angemessenes Entgelt verlangt werden.

Mit dieser Regelung manifestiert sich die einseitige Benachteiligung von Unternehmern. Es ist absehbar, dass sich Unternehmer sehr zurückhaltend in Bezug auf eine Teilnahme an Streitbeilegungsverfahren zeigen werden.

§ 29 Abs. 1

Die finanzielle Ungleichbehandlung zwischen Unternehmern und Verbrauchern ist auch bei behördlichen Verbraucherschlichtungsstellen abzulehnen.

§ 29 Abs. 2

Hiernach soll von einer Bereitschaft des Unternehmers ausgegangen werden, wenn er zwar keine Teilnahme in Aussicht gestellt oder angeboten hat, aber die Teilnahme am Verfahren nicht unverzüglich ablehnt, sobald ihm der Antrag des Verbrauchers von der Auffangschlichtungsstelle übermittelt wird.

Eine fingierte Teilnahmebereitschaft ist strikt abzulehnen. Der Unternehmer wird auch hier gegenüber dem Verbraucher, der seine Teilnahme aktiv bekunden muss, einseitig schlechter gestellt. Überdies darf von dem Unternehmer keinesfalls eine Gebühr verlangt werden, wenn sich dieser nicht aktiv zur Teilnahme erklärt hat.

§ 34 Abs. 1

Diese Regelung verpflichtet den Unternehmer, zusammen mit seinen allgemeinen Geschäftsbedingungen und auf seiner Webseite auf die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle hinzuweisen, wenn sich der Unternehmer zur Teilnahme an einem Streitbeilegungsverfahren bei einer Verbraucherschlichtungsstelle verpflichtet hat (§ 34 Abs. 1 Nr. 1), oder darauf, dass er weder bereit noch verpflichtet ist, an Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen (§ 34 Abs.1 Nr. 2).

Die Hinweispflicht nach § 34 Abs. 1 Nr. 2 geht über die Vorgaben der ADR-Richtlinie hinaus und ist daher bereits dem Grunde nach abzulehnen. Losgelöst davon widerspricht die Hinweispflicht auch dem im VSBG-E zum Ausdruck gebrachten Grundsatz eines freiwilligen Streitbeilegungsverfahrens. Auf den Unternehmer wird ein faktischer Druck ausgeübt, seine Bereitschaft positiv zu erklären. Schließlich kommt dem Hinweis auf die fehlende Bereitschaft zur Teilnahme an einem Streitschlichtungsverfahren einer Bloßstellung des Unternehmers vor seinen Kunden gleich. Dies kann zu Reputationsverlusten und Umsatzeinbußen beim Unternehmer führen.

Überdies sieht die ADR-Richtlinie vor, dass der Unternehmer dem Verbraucher lediglich angibt, ob er die einschlägigen Verbraucherschlichtungsstellen zur Beilegung der Streitigkeiten nutzen wird. Die Aussage einer „Nutzung“ hat im Vergleich zur „Bereitschaft zur Teilnahme“ einen deutlich abgeschwächten Charakter. Auch diesbezüglich sollten daher keine über die ADR-Richtlinie hinausgehenden Anforderungen gestellt werden.

§ 35 Abs. 1

Mit der Hinweispflicht auf die für den Unternehmer zuständige Verbraucherschlichtungsstelle wird die Regelung in § 34 Abs. 1 Nr. 1 konterkariert. In der Praxis werden immer allgemeine Geschäftsbedingungen Verwendung finden. Damit muss der Unternehmer einerseits nicht auf die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle hinweisen, wenn er sich nicht zur Teilnahme an einem Streitbeilegungsverfahren verpflichtet hat (§ 34), andererseits dann doch, wenn die Streitigkeit durch den Unternehmer und den Verbraucher nicht beigelegt werden konnte (§ 35).

Unklar bleibt zudem der Zeitpunkt der Informationspflicht. Hierzu bedarf es insbesondere vor dem Hintergrund der Abmahngefahr (Artikel 6 Unterlassungsklagengesetz) einer konkreten Regelung. Zur Formulierung „Bereitschaft zur Teilnahme“ versus „Nutzung“ siehe die Ausführungen zu § 34 Abs. 1.

Das Gesetz muss dem Unternehmer zudem die Möglichkeit offen lassen, im Einzelfall zu entscheiden, ob er eine Streitschlichtung vor einer privaten oder behördlichen Verbraucherschlichtungsstelle nutzen möchte oder nicht. Hier bedarf es einer Klarstellung im Gesetz ggf. analog der Gesetzesbegründung zu § 29 Abs. 1 (Seite 72: „konkret nicht bereit sind, an dem Streitbeilegungsverfahren der behördlichen Auffangschlichtungsstelle teilzunehmen“).

§ 37

Die Verbraucherschlichtungsstelle ist zugleich Stelle für alternative Streitbeilegung im Sinne der Verordnung (EU) Nr. 524/2013 über die Online-Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten. Ausweislich der Gesetzesbegründung zu § 37 VSBG-E muss die Stelle, sofern sie über die Online-Plattform der Europäischen Kommission kontaktiert worden ist, unverzüglich darüber informieren, ob sie zur Durchführung eines Verfahrens bereit ist und ggf. über die Verfahrensordnung und die Kosten unterrichten.

Das Merkmal „bereit ist“ bedarf einer Konkretisierung. Hierbei ist zu beachten, dass die Anforderungen an private Verbraucherschlichtungsstellen bei der Online-Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten so gering wie möglich gehalten werden müssen. Eine Verbraucherschlichtungsstelle muss die Möglichkeit haben, ihre Bereitschaft zur Online-Beilegung schlicht ablehnen zu können. Es kann nicht erwartet werden, dass private Verbraucherschlichtungsstellen auch im Onlinebereich Fachkenntnisse aufweisen, die zur Durchführung von entsprechenden Streitschlichtungen notwendig sind.

Artikel 6

Änderung des Unterlassungsklagengesetzes

Aus den zu §§ 34, 35 genannten Gründen ist eine Erweiterung von § 2 Abs. 2 Nummer 12 des Unterlassungsklagengesetzes abzulehnen.

Fazit:

Das VSBG-E geht im Grundsatz davon aus, dass Streitschlichtungen prioritär durch private Verbraucherschlichtungsstellen durchgeführt werden. Behördliche Auffangschlichtungsstellen sollen nur dann errichtet werden, wenn keine privaten Verbraucherschlichtungsstellen zur Verfügung stehen. Es ist absehbar, dass sich der Betrieb einer privaten Verbraucherschlichtungsstelle aufgrund der Fülle an gesetzlichen Anforderungen vielfach nicht umsetzen lassen wird. Für die bestehenden Schiedsstellen des Deutschen Kraftfahrzeuggewerbes bedeuten die gesetzlichen Vorgaben, dass sie personal- und kostenintensive Verfahrensanpassungen vornehmen müssten.

In diesem Kontext vermag der Gesetzesentwurf auch in Bezug auf die Finanzierung der privaten Verbraucherschlichtungsstellen nicht zu überzeugen. Der Referentenentwurf geht davon aus, dass sich die privaten Verbraucherstellen gänzlich selbst finanzieren. Die hierfür notwendigen finanziellen Mittel zur primären Durchsetzung von Verbraucherinteressen lassen sich jedoch z.B. nicht mit den satzungsgemäßen Zielen des Deutschen Kraftfahrzeuggewerbes in Einklang bringen. Insoweit ist es nicht nachvollziehbar, warum Verbraucherverbände in keiner Weise an der Finanzierung teilhaben sollen, obwohl ihnen an vielen Stellen umfassende Mitwirkungs- und Gestaltungsrechte eingeräumt werden.

Kritisch betrachten wir zudem die Informationspflichten des VSBG-E, die der Unternehmer gegenüber Verbrauchern erfüllen muss. Kfz-Betriebe sehen sich bereits heute mit einer Vielzahl an bürokratischen Verpflichtungen konfrontiert, die das Tagesgeschäft im Handel behindern und für den Verbraucher keinen echten Mehrwert bieten. Zusätzliche bürokratische Verpflichtungen sind unbedingt zu vermeiden bzw. auf ein Mindestmaß zu reduzieren. Über die ADR-Richtlinie hinausgehende Verpflichtungen tragen lediglich zu einer weiteren einseitigen Belastung der Unternehmer bei und sind daher abzulehnen.

Den bereits bestehenden Schiedsstellen –insbesondere, wenn sie sich seit Jahrzehnten bewährt haben- sollte eine realistische Möglichkeit eingeräumt werden, sich als Verbraucherschlichtungsstelle anerkennen zu lassen. Hierfür müssen die gesetzlichen Anerkennnisvoraussetzungen allerdings praxisgerecht auf ein Mindestmaß reduziert werden.

Das VSBG-E halten wir insgesamt gesehen an vielen Stellen –wie oben dargestellt- für überarbeitungsbedürftig.

Bonn, 23.01.2015
gez. Patrick Kaiser