

- Bundesverband E-Commerce und Versandhandel Deutschland e.V. -

## Stellungnahme

Zum Referentenentwurf eines Gesetzes zur Änderung von Vorschriften über die  
außergerichtliche Streitbeilegung in Verbrauchersachen

Berlin, 13. Februar 2019

Ansprechpartnerin: Eva Rohde, Syndikusrechtsanwältin, [eva.rohde@bevh.org](mailto:eva.rohde@bevh.org)

---

Der Bundesverband E-Commerce und Versandhandel Deutschland e.V. (bevh) repräsentiert als die **Interessenvertretung der Online- und Versandhandelsbranche** Unternehmen aller Größen und Handelsformen (Online, Multichannel, Katalog, TV-Shopping, Plattformhändler und -betreiber). Mit seinen über 500 Mitgliedern steht der bevh für **über 75% des gesamten Branchenumsatzes** auf dem deutschen Markt. Darüber hinaus sind dem Verband mehr als 130 Dienstleister aus dem Umfeld der E-Commerce-Branche angeschlossen.

Wir bedanken uns für die Möglichkeit zur Stellungnahme zu o.g. Referentenentwurf.

### Unsere Anmerkungen im Einzelnen:

#### **1. Errichtung einer Universalschlichtungsstelle**

Wir begrüßen den Referentenentwurf des Bundesministeriums der Justiz und für Verbraucherschutz zur Änderung der Vorschriften über die außergerichtliche Streitbeilegung in Verbrauchersachen, da auch wir uns für eine Stärkung der außergerichtlichen Streitbeilegung für Streitigkeiten zwischen Verbrauchern und Unternehmen (gleich ob bei länderübergreifenden Sachverhalten oder nicht) aussprechen.

Der bevh hält den in dem Entwurf gewählten Ansatz, keine weiteren Streitschlichtungsstellen einzuführen, sondern eine Universalschlichtungsstelle zu errichten, für richtig. Ebenfalls halten wir es für vorzugswürdig, auf bestehenden Systemen der außergerichtlichen Streitbeilegung aufzubauen. Ein kompletter Neuaufbau eines neuen Systems der außergerichtlichen Streitbeilegung würde den erwähnten, geschätzten erheblichen Erfüllungsaufwand verursachen. Außerdem bestünde nicht die Möglichkeit, auf die teilweise jahrelangen Erfahrungen der existierenden Systeme der außergerichtlichen Streitbeilegung zurückzugreifen.

## **2. Verhältnis zur Musterfeststellungsklage**

Bezüglich der Ergänzung zu § 30 Abs. 1 Nr. 5 dürfte die Formulierung im Hinblick auf Musterfeststellungsklagen, die während des laufenden Streitbeilegungsverfahrens eingetragen werden, nicht ganz korrekt sein. In dem Fall wird die Durchführung des Streitbeilegungsverfahrens wohl nicht abgelehnt, sondern eingestellt. In solchen Fällen stellt sich dann weiter die Frage, ob das bereits angestrengte Streitbeilegungsverfahren ruht, bis in dem Musterfeststellungsverfahren eine Entscheidung gefallen ist. Denn dann könnte das bereits eingeleitete Streitbeilegungsverfahren wieder aufleben. Dies würde auch die Frage nach der Kostentragung eines bereits eingeleiteten Streitbeilegungsverfahrens deutlich vereinfachen. Im Übrigen lässt sich nicht nachvollziehen, warum der Ablehnungsgrund in § 30 enger gefasst wird als in § 14.

## **3. Gebühren**

Hinsichtlich der Festlegung der Gebührentragung sprechen wir uns für eine transparente Gebührenordnung aus. Insbesondere die Vorgabe in § 31 Abs. 1 Satz 2 des Entwurfs, die Höhe der Gebühren entweder nach der Höhe des Streitwerts oder nach dem tatsächlichen Aufwand auszurichten, kann zu Unsicherheit bei Händlern führen. Gerade für Unternehmer, die ja grundsätzlich die Gebühren zu tragen haben, ist es wichtig zu wissen, welche Kosten bei einem Verfahren vor einer Streitschlichtungsstelle anfallen. Sofern diese Angaben nicht transparent sind oder in Einzelfällen höhere Gebühren anfallen können, als erwartet, ist der Anreiz für Händler, an solch einem Verfahren teilzunehmen, sehr gering. Dies gilt umso mehr, als dass Händler nach § 36 Abs. 1 VSBG bereits in ihren Onlineshops pauschal angeben müssen, ob sie bereit sind an einem Streitschlichtungsverfahren teilzunehmen.

Gleiches gilt für den Wortlaut des § 31 Abs. 1 VSGB-E, in dem für die Ermäßigung ein Ermessen vorgesehen ist. Aus unserer Sicht muss die Gebühr ermäßigt werden, wenn der Unternehmer den geltend gemachten Anspruch sofort vollständig anerkennt. Andernfalls wird auch die Motivation der Händler, sich freiwillig an einem Streitschlichtungsverfahren zu beteiligen, genommen.

## **4. Allgemeine Informationspflichten**

In dem Zusammenhang möchten wir die Gelegenheit nutzen und unsere Kritik aus dem Jahr 2014 in Bezug auf § 36 VSBG erneut anzubringen:

Der Verbraucher benötigt die Information, dass ein Unternehmen nicht an Schlichtungsverfahren teilnehmen wird, keinesfalls vorvertraglich. Der angemessene Zeitpunkt für die Mitteilung dieser Information ist – wie in der Richtlinie vorgesehen – erst, nachdem ein Streitfall überhaupt aufgetreten ist und eine Lösung zwischen Verbraucher und Unternehmer nicht gefunden werden konnte.

Es hat sich gezeigt, dass die Vorgaben aus § 36 VSBG nur dazu führen, dass Allgemeine Geschäftsbedingungen und die Informationen auf einer Webseite, die dem Verbraucher vorvertraglich zur Verfügung gestellt werden müssen, weiter aufgebläht werden und damit zur Verwirrung des Verbrauchers beitragen. In dem aktuellen Wust von Pflichtinformationen wird der Hinweis überdies gar nicht wahrgenommen.

Wir fordern daher nochmals nachdrücklich, dass § 36 gestrichen wird, da er über die Vorgaben von Art. 13 der zugrundeliegenden EU-Richtlinie 2013/11/EU hinausgeht.

Die ADR-Richtlinie sieht in dieser Norm vor, dass nur die Unternehmen, die von einer Schlichtungseinrichtung erfasst werden, den Verbraucher nur dann über diese zu informieren haben, wenn die Unternehmen sich verpflichten oder verpflichtet sind, eine solche Schlichtungsstelle zur Beilegung von Streitigkeiten mit Verbrauchern einzuschalten. Eine vorvertragliche Informationspflicht darüber, dass ein Unternehmen weder bereit, noch verpflichtet ist, an Streitbeilegungsverfahren teilzunehmen, sieht die Richtlinie dagegen nicht vor. Vielmehr beschränkt die Richtlinie in Art. 13 Abs. 3 diese Informationspflicht auf den Fall, dass eine konkrete Streitigkeit zwischen Unternehmen und Verbraucher nicht beigelegt werden kann. Diese Vorgabe wird durch § 37 VSBG auch eingehalten.

Seit Inkrafttreten der Regelung aus § 36 VSBG war die fehlerhafte Information (deutsche Gerichten verlangen gar eine aktive Verlinkung zu der Streitschlichtungsplattform) nach § 36 Abs. 1 VSBG der mit am meisten abgemahnte Vorwurf bei Onlinehändlern (vgl. hierzu exemplarisch den [monatlichen Abmahnradar](#) der Trusted Shops GmbH). Der tatsächliche Nutzen dieses Hinweises hält sich dabei in Grenzen, sodass Sinn und Zweck der Informationspflicht und die damit einhergehende Flut an Abmahnungen außer Verhältnis steht.