

Stellungnahme des bevh

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

zum Referentenentwurf des Bundesministeriums der Justiz

und für Verbraucherschutz eines

Gesetzes zur Umsetzung der Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten und zur Durchführung der Verordnung über Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten

Berlin, 23.01.2014

Ansprechpartnerin: Stephanie Schmidt, bevh-Justiziarin

Der bevh begrüßt die Stärkung der außergerichtlichen Streitbeilegung für Streitigkeiten zwischen Verbrauchern und Unternehmen und die Schaffung eines umfassenden Systems von Schlichtungseinrichtungen in Deutschland. Gleichzeitig halten wir es für unerlässlich, dass die grundsätzliche Freiwilligkeit der außergerichtlichen Streitbeilegung auch bei der Schaffung neuer Regeln und Streitbeilegungsstellen gewährleistet bleibt.

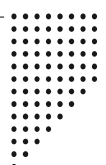
Im vorliegenden Entwurf zur Umsetzung der sogenannten ADR-Richtlinie und zur Durchführung der ODR-Verordnung zeigt sich an mehreren Stellen eine Tendenz, Unternehmen faktisch zu einer Teilnahme an außergerichtlichen Schlichtungsverfahren zu verpflichten und diese auch übermäßig mit den Kosten der Schlichtung zu belasten. Wir halten diese Ansätze für sehr problematisch und möchten dies nachfolgend begründen.

Unsere Anmerkungen im Einzelnen:

1. Gebührenregelung für die Auffangschlichtungsstelle der Länder in § 29 des Entwurfs

Die im Entwurf vorgesehene Art der Gebührenerhebung für die Auffangschlichtungsstelle der Länder in § 29 zeigt eine extreme Ungleichbehandlung beider Parteien und stößt bei uns daher auf große Bedenken:

1/5



Bereits die in § 29 Abs. 1 festgesetzte Pauschalgebühr von 290 € dürfte zumindest in der Branche der Online- und Versandhändler die meisten Unternehmen davon abhalten, sich an einem solchen Schlichtungsverfahren zu beteiligen. Gerade in unserer Branche liegt die Summe der bestellten Artikel im Warenkorb eines einzelnen Verbrauchers oft deutlich darunter, so dass die Höhe der Gebühr vollkommen außer Verhältnis zum Streitwert einer solchen Streitigkeit zwischen Verbraucher und Unternehmer stünde.

Ebenfalls im Missverhältnis hierzu steht die Tatsache, dass von einem Verbraucher bei der missbräuchlichen Einleitung eines Streitbeilegungsverfahrens nur eine Gebühr von 30 € verlangt wird. Dies gilt umso mehr, als in einem solchen Fall der Unternehmer, der sich auf ein Streitbeilegungsverfahren eingelassen hat, trotzdem weiter zur Zahlung der stolzen Gebühr von 290 € verpflichtet bleibt. Um bei der missbräuchlichen Einleitung eines Streitbeilegungsverfahrens durch den Verbraucher nicht in vollem Umfange zur Kasse gebeten zu werden, muss er vielmehr erst bei der Auffangschlichtungsstelle einen Antrag auf Gebührenreduzierung oder -befreiung stellen und darauf hoffen, dass ihm diese beschieden wird.

Als gänzlich ungeeignet und einen klaren Widerspruch gegen die in der ADR-Richtlinie vorgegebene Freiwilligkeit der Beteiligung an einem Schlichtungsverfahren (z.B. Erwägungsgrund 49) sehen wir die Regelung in § 29 Abs. 3 S. 2 an, nach der die Bereitschaft eines Unternehmers zur Beteiligung an einem Streitbeilegungsverfahren vermutet wird, wenn er die Teilnahme nicht unverzüglich (!) ablehnt, sobald ihm der Antrag des Verbrauchers von der Auffangschlichtungsstelle übermittelt wird. Insbesondere durch die mit dem Wort „unverzüglich“ festgelegte sehr kurze Äußerungsfrist des Unternehmers wird dieser faktisch zur Teilnahme an einem Streitbeilegungsverfahren verpflichtet und damit natürlich auch zur Tragung der entsprechenden Kosten nach § 29 Abs. 1. Eine hinreichende Prüf- und Überlegungszeit bezüglich einer eventuellen Beteiligung wird dem Unternehmen mit dieser Formulierung nicht zugestanden.

Das wohl wichtigste Charakteristikum der außergerichtlichen Streitbeilegung besteht in ihrer Freiwilligkeit. Es steht beiden Parteien frei, sich für die Teilnahme an einem Schlichtungsverfahren zu entscheiden und gegebenenfalls auch den Lösungsvorschlag des Schlichters zu akzeptieren. Wird dagegen eine der beiden Parteien gegen den eigenen Willen zur Teilnahme gezwungen, so ist es nicht wahrscheinlich, dass in dem folgenden Schlichtungsverfahren eine einvernehmliche Lösung erreicht werden kann. Diese Regelung kann daher nur zu erfolglosen Schlichtungsverfahren führen.

Der bevh fordert daher bezüglich § 29 des vorliegenden Entwurfs, dass in Abs. 1 eine erhebliche Reduzierung, jedenfalls eine Abstufung der vom Unternehmer erhobenen Gebühr entsprechend dem Streitwert der jeweiligen Streitigkeit aufgenommen wird. Zudem sollte für den Fall der missbräuchlichen Beantragung eines Streitbeilegungsverfahrens durch den Verbraucher nach § 29 Abs. 2 dem Unternehmer die Gebühr nach § 29 Abs. 1 erlassen werden. Die Regelung in § 29 Abs. 3 S. 2 des Entwurfs sollte ersatzlos gestrichen werden, da sie der Freiwilligkeit und damit dem Sinn eines alternativen Streitbeilegungsverfahrens widerspricht.

2. Allgemeine Informationspflicht des Unternehmers nach § 34 des Entwurfs

Der bevh spricht sich vehement gegen die geplante Regelung in § 34 Abs. 1 Nr. 2 des Entwurfs aus. Diese geht deutlich über die Vorgaben der Richtlinie in Art. 13 hinaus.

Die ADR-Richtlinie sieht in dieser Norm vor, dass 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.

Es ist auch weder angemessen noch sinnvoll, den Unternehmen hier eine solche Information an den Verbraucher aufzuerlegen. Auch diese Pflicht führt dazu, Unternehmen quasi „durch die Hintertür“ zu einer Teilnahme an Streitbeilegungssystemen zu bewegen. Dies kann aus den oben genannten Gründen nicht im Sinne der Schaffung eines funktionierenden Systems der außergerichtlichen Streitbeilegung sein.

Hinzu kommt, dass die Aussage eines Unternehmens in seinen Allgemeinen Geschäftsbedingungen oder auf der Webseite, dass es weder bereit noch verpflichtet ist, an Streitbeilegungsverfahren teilzunehmen, auf seine Kunden nicht als Information, sondern als Abschreckung wirken dürfte.

Es ist aber keinesfalls angemessen, hier Unternehmen, die aus geschäftlichen oder organisatorischen Erwägungen nicht an Streitbeilegungsverfahren teilnehmen möchten, dazu zu verpflichten, mögliche Kunden schon vor Vertragsschluss hierüber zu informieren.

Die Entscheidung, an derartigen Verfahren nicht teilnehmen zu wollen, bedeutet keinesfalls ein weniger an Verbraucherschutz. Die vom bevh vertretene Branche des Online- und Versandhandels ist ein Markt, der von einer riesigen Auswahl von Händlern geprägt ist, die on- oder offline ihre Produkte anbieten. Zu den wesentlichen Auswahlkriterien für den Kunden gehört dabei nicht nur der Preis und die Qualität des jeweiligen Produkts, sondern auch der Kundenservice. Unternehmen haben in diesem Markt daher ein großes Interesse daran, dass die Kunden mit ihrer Leistung zufrieden sind und wieder bei ihnen einkaufen. Aufgrund zahlreicher Bewertungsportale oder der Präsenz der Unternehmen auf Facebook würde ein mangelnder Kundenservice zudem sehr schnell im Internet publik. Online- und Versandhändler verfügen daher in der Regel über gut organisierte Kundenserviceabteilungen, die bei Kundenbeschwerden ein sehr kulant Verhalten zeigen – oft weit über die gesetzlichen Verpflichtungen hinaus. Für schwierigere Fälle steht zudem oft eine hauseigene Rechtsabteilung zur Verfügung, die nochmals prüft, ob dem Kunden die verlangten Ansprüche zustehen. Kann eine Streitigkeit auf diesem Wege nicht gelöst werden, so ist oft aus der Sicht des Unternehmens die Durchführung eines Schlichtungsverfahrens nicht sinnvoll. Hinzu kommt, dass bei bestimmten Konflikten, wie z.B. bezüglich der behaupteten Mangelhaftigkeit einer Ware, auch ein Schlichter, der kein Sachverständiger ist, in der Regel nicht über die erforderliche Sachkenntnis verfügt, um die streitige Frage zu beurteilen.

Gerade angesichts nicht unerheblicher Gebührenforderungen wie etwa in § 29 Abs. 1 des Entwurfs, die durch die Beteiligung an einem solchen Schlichtungsverfahren dem Unternehmer auferlegt werden sollen, dürfen die Regelungen des vorliegenden Entwurfs auch nicht zu einer faktischen Verpflichtung des Unternehmers zur Teilnahme an Schlichtungsverfahren führen.

Vollkommen unverständlich ist auch, warum hier ohne Not über § 34 Abs. 1 Nr. 2 des Entwurfs eine weitere vorvertragliche Informationspflicht geschaffen werden soll, die die europäische ADR-Richtlinie als solche nicht vorsieht. Angesichts der Tatsache, dass gerade das BMJV kürzlich einen Roundtable „Gute Verbraucherinformation“¹ ins Leben gerufen hat, in dem das aktuelle Übermaß an Verbraucherinformation thematisiert wurde, erscheint dieser Normvorschlag geradezu widersinnig. In diesem Workshop wurde zum Thema Verbraucherinformation u.a. herausgearbeitet, dass die Information dem Verbraucher zeitlich dann zur Verfügung gestellt werden sollte, wenn sie für ihn sinnvoll bzw. wertvoll ist.

¹ http://www.bmjbv.de/SharedDocs/Kurzmeldungen/DE/2014/20141013-Gute-Verbraucherinformation.html;jsessionid=241188FA2FBC60CA221D64CF3D3CFA7D.1_cid334?nn=3433226.

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.

Die hier vorgeschlagene Norm führt dagegen nur dazu, 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.

Der bevh fordert daher nachdrücklich, dass § 34 Abs. 1 Nr. 2 gestrichen wird. Da die Regelung des Art. 13 Abs. 3 der Richtlinie durch § 35 umgesetzt wurde, besteht insoweit kein weiterer Umsetzungsbedarf.

Über den bevh

Dank E-Commerce und Internet ist der Versandhandel so vital wie nie. Der Bundesverband E-Commerce und Versandhandel Deutschland e.V. (bevh) ist die Branchenvereinigung der Interaktiven Händler (d.h. der Online- und Versandhändler). Dem bevh gehören Versender mit gemeinsamem Katalog- und Internet-Angebot, reine Internet-Händler, Teleshopping-Unternehmen, Apothekenversender, Händler mit Heimat im Stationärhandel und Händler auf den Online-Marktplätzen an. Die Branche setzt aktuell jährlich im Privatkundengeschäft allein mit Waren über 48 Mrd. Euro um. Der Online-Handel mit Waren hat daran einen Anteil von rund 80 Prozent. Der jährliche Gesamtumsatz im Geschäft mit gewerblichen Kunden wird auf mindestens 8,8 Mrd. Euro geschätzt. Neben den Versendern sind dem bevh auch namhafte Dienstleister angeschlossen.

Der bevh vertritt die Brancheninteressen aller Mitglieder gegenüber dem Gesetzgeber sowie Institutionen aus Politik und Wirtschaft. Darüber hinaus gehören die Information der Mitglieder über aktuelle Entwicklungen und Trends, die Organisation des gegenseitigen Erfahrungsaustausches sowie fachliche Beratung zu den Aufgaben des Verbands.