

SNUB Schlichtungsstelle Niedersachsen und Bremen · Postfach 6025 · D-30060 Hannover

**Per E-Mail: RA1@bmjv.bund.de**

An das  
Bundesministerium der Justiz  
und für Verbraucherschutz  
Referat R A 1

11015 Berlin

Ihr Zeichen: R A 7-3735/3-R4 740/2014  
Ihre Nachricht vom: 11.11.2014  
Unser Zeichen: VSBG  
Unsere Nachricht vom:  
Ihre Ansprechpartnerin: Claudia Errington  
Fax: +49 511 1668 96 20 00  
E-Mail-Adresse: Errington@Nahverkehr-SNUB.de  
Internet: www.nahverkehr-snub.de

**Datum:** Hannover,  
23.01.2015

**Entwurf eines Gesetzes zur Umsetzung der Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten und zur Durchführung der Verordnung über Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten  
und  
Entwurf einer Verordnung über Informations- und Berichtspflichten nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz**

Sehr geehrte Damen und Herren,

vielen Dank für die Möglichkeit zu den beiden o. g. Entwürfen Stellung nehmen zu können. Ich beschränke mich auf vier wesentliche Punkte:

**Zu Art. 1 – Gesetz über die alternative Streitbeilegung in Verbrauchersachen (Verbraucherstreitbeilegungsgesetz – VSBG)**

1. § 5 Abs 3 Satz 1 VSBG bedarf der Ergänzung (*kursiv eingesetzt*):

Der Streitmittler darf, *sofern seine Bestellung nach Inkrafttreten dieses Gesetzes (alternativ: der Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten) erfolgt*, in den letzten 3 Jahren vor seiner Bestellung nicht tätig gewesen sein

Begründung:

Das von der Europäischen Kommission initiierte Anliegen, EU-weit Schlichtungsstellen zu fördern und dabei qualitative Arbeit zu fordern, ist begrüßenswert. Das erklärte Ziel der neuen Regelungen, bestehende Schlichtungsstellen zu fördern, anstatt flächendeckend neue staatliche Einrichtungen zu schaffen, wird jedoch nicht konsequent verfolgt, wenn kein Mindestmaß an Bestandsschutz für solche Schlichtungsstellen gewährt wird, die bei ihrer Einrichtung die Standards eines Gesetzes, das es noch nicht gab, nicht berücksichtigen konnten, tatsächlich aber nach den erwünschten Kriterien arbeiten.

2. § 8 Satz 1 VSBG ist wie folgt zu ergänzen:

... bedürfen, *sofern sie nach Inkrafttreten dieses Gesetzes erfolgen*,...

Begründung:

§ 8 geht allein von der Situation aus, dass Schlichtungsstellen nach Inkrafttreten des Gesetzes aufgebaut werden. Besteht eine Verfahrensordnung aber zu diesem Zeitpunkt bereits über längere Zeit, so wird ihre Übereinstimmung mit dem Gesetz im Anerkennungsverfahren überprüft. Dies sollte ihre Rechtmäßigkeit und Unparteilichkeit ausreichend sichern.

3. Aus § 12 Abs 1 VSBG müssen die Worte „*soweit diese zur Erbringung außergerichtlicher Rechtsdienstleistungen befugt ist*“ gestrichen werden.

Begründung:

Der Nutzen von Schlichtungsstellen besteht im niedrighschwelligen Zugang zu einer neutralen Prüfungsinstanz in Fällen, in denen Verbraucher sich ungerecht behandelt wähnen. Wenn solche Kunden, die sich schriftlich nicht gut ausdrücken können oder mögen oder der deutschen Sprache nicht hinreichend mächtig sind, nur die Möglichkeit sehen, sich kostenpflichtig vertreten zu lassen, ist die attraktive Besonderheit des (nahezu) kostenlosen Schlichtungsverfahrens für sie nicht gegeben. In der Praxis lassen sich Kinder oder Eltern oft und gerne von ihren Familienangehörigen vertreten, ohne dass dies Probleme bereiten würde. Auch bei Gruppen hat es sich bewährt, dass ein Wortführer den identischen Sachverhalt im Namen aller vortragen kann.

#### **Zum Entwurf einer Verordnung über Informations- und Berichtspflichten nach dem VSBG**

4. Zu § 3 Website der Verbraucherschlichtungsstelle

In § 3 Nr 1 ist das Wort „Telefonnummern,“ zu streichen.

Begründung:

Eine telefonische Erreichbarkeit der Schlichtungsstelle ist für das Schlichtungsverfahren weder von der Richtlinie noch von dem Gesetzentwurf gefordert und in der Praxis auch nicht erforderlich. Im Gegenteil beschreibt § 16 VSBG die mündliche Erörterung der Streitigkeit mit den Parteien als Ausnahme, die nur unter bestimmten Bedingungen zulässig ist. Folglich ist es inkonsequent, an anderer Stelle die Veröffentlichung einer Telefonnummer zwingend vorzuschreiben.

Die Schlichtungsstelle unterscheidet sich von der Beschwerdestelle eines Unternehmens nicht zuletzt dadurch, dass der Verbraucher nicht einfach anrufen und seinem Ärger Luft

machen können soll, sondern gezielt sein Anliegen formulieren und die Situation in einer jederzeit reproduzierbaren Form zusammenfassen soll.

Mit freundlichen Grüßen

A handwritten signature in blue ink, reading "C. Errington". The signature is written in a cursive, flowing style.

Claudia Errington  
Geschäftsführende Schlichterin