

Centre Européen de la Consommation
Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e.V.

CENTRES EUROPÉENS DES CONSOMMATEURS
FRANCE ET ALLEMAGNE

EUROPÄISCHE VERBRAUCHERZENTREN
DEUTSCHLAND UND FRANKREICH



Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e.V. | Bahnhofplatz 3 | D-77694 Kehl

Kehl, 14. Februar 2018

- **Stellungnahme der OS-Kontaktstelle/ AS-Beratung zum Referentenentwurf des BMJV zur Änderung des VSBG, Bearbeitungsstand: 21. Januar 2019**
- **Erweiterung des Aufgabenbereichs der OS-Kontaktstelle auf Anfragen zu nationalen Verbraucherbeschwerden gemäß Art. 1 Nr. 13 des Referentenentwurfes**

Das Europäische Verbraucherzentrum Deutschland erfüllt seit dem Jahr 2016 als Beliehene des Bundesamts für Justiz die Aufgaben der OS-Kontaktstelle/ AS-Beratung nach § 40 (1) Nr. 1 und Nr. 2 des VSBG. Es ist Teil des Zentrums für Europäischen Verbraucherschutz e.V.

Wir begrüßen die im Referentenentwurf vom 21. Januar 2019 vorgesehene Erweiterung des Aufgabenbereichs der OS-Kontaktstelle, weil sie einem effizienten Verbraucherschutz dient. Aus unserer Sicht werden keine Überschneidungen mit den Aufgaben anderer Beratungseinrichtungen entstehen.

Derzeit berät die OS-Kontaktstelle nur zu grenzüberschreitenden Verbraucherbeschwerden, d.h. dann, wenn Verbraucher und Unternehmen aus zwei unterschiedlichen europäischen Ländern kommen. Mit Inkrafttreten des Änderungsentwurfs kämen Anfragen zu nationalen Beschwerden hinzu. Art. 1 Nr. 13 des Gleichen würde § 40 (1) Nr. 2 des VSBG dementsprechend anpassen. Art. 7 Abs. 4 der ODR-Verordnung sieht die Möglichkeit einer Erweiterung des Aufgabenbereiches ausdrücklich vor.

In der Praxis hat sich gezeigt, dass die 30.000 in den ersten knapp drei Jahren der OS-Plattform eingegangenen Verbraucherbeschwerden mit deutscher Beteiligung zu zwei Dritteln nationaler Natur waren (67,5 Prozent). In 2018 betrafen zudem 35 Prozent der Anfragen bei der OS-Kontaktstelle Deutschland nationale Beschwerden (828 Anfragen).

Diese Entwicklung war zum Zeitpunkt des Inkrafttretens der ODR-Verordnung und dem aktuellen VSBG Anfang 2016 noch nicht abzusehen, insbesondere, weil die Plattform zu Beginn des europäischen Gesetzgebungsverfahrens nur für grenzüberschreitende Beschwerden konzipiert worden war. Insofern gibt es zurzeit eine Inkongruenz zwischen Anfragen und Informationsangebot. Die daraus folgenden Probleme würde die Gesetzesänderung beseitigen.

1. Einer Beratungslücke wird geschlossen

Für Anfragen in Zusammenhang mit nationalen Beschwerden, ist die OS-Kontaktstelle zurzeit unzuständig. Demzufolge kann sie Verbraucher und Unternehmen nur auf den Leitfaden der EU-Kommission verweisen oder allgemein über die Tätigkeiten der Industrie- und Handelskammern, bzw. der Verbraucherzentralen informieren. Beide können aber mangels Zugang auf die Plattform nicht fachgerecht beraten. Denn es ist ausschließlich den OS-Kontaktstellen möglich, über die Benutzeroberfläche (Dashboard) der OS-Plattform Beschwerden einzusehen, den Verfahrensstand zu prüfen und die bisherige Korrespondenz nebst angehängter Dokumente auszuwerten.

2018 bezogen sich zudem 58 Prozent (619 Anfragen) der bei der OS-Kontaktstelle eingegangenen Anfragen zu grenzüberschreitenden Beschwerden auf die Funktionsweise der Plattform und den Vorgang des Beschwerdeeinreichens. Diese Anfragen lassen sich regelmäßig nur in Zusammenarbeit mit dem technischen Service der EU-Kommission beantworten. Allein die OS-Kontaktstellen können mit ihm kommunizieren. Die OS-Kontaktstelle Deutschland hat sich innerhalb der letzten drei Jahre ein nachhaltiges Wissen bezüglich der Funktionsweise der Plattform erarbeitet und verfügt über eine Vielzahl an Musterschreiben. Es brächte starke Synergieeffekte mit sich, dieses Wissen Verbrauchern und Unternehmen auch bei nationalen Beschwerden zur Verfügung zu stellen.

Schließlich hat die OS-Kontaktstelle die Erfahrung gemacht, dass Verbraucherzentralen Verbraucheranfragen zur Plattform an sie weitergeleitet haben. D.h. eine Beratung zur Plattform scheint dort in der Praxis nicht stattzufinden. Andere Beratungsstellen für Verbraucher gibt es nicht.

2. Erhöhung der Nutzerfreundlichkeit der Plattform

Gem. Art. 8 Abs. 1 der ODR-Verordnung ist das Einreichen einer Beschwerde auf der ODR-Plattform benutzerfreundlich zu gestalten. Dazu gehört auch, einfache, für den Verbraucher leicht verständliche Zuständigkeiten zu schaffen. Die Unzuständigkeit der deutschen Kontaktstelle bei Anfragen zu nationalen Beschwerden führt bei Verbrauchern und Unternehmen zu einer hohen Frustration.

Auf der OS-Plattform werden Verbraucher und Unternehmen nirgends darüber informiert, dass die deutsche Kontaktstelle nur bei grenzüberschreitenden Verbraucherbeschwerden berät. Das führt dazu, dass die Kontaktstelle 2018 bei 35 Prozent der Anfragen ihre Unzuständigkeit erklären musste. Bei Nutzern führt es zur Verwunderung und/oder Ärger, wenn die offizielle Beratungsstelle der Plattform ihre Anfrage ablehnt und sie weiterverweist.

Darüber hinaus sind Nutzer sehr unzufrieden, wenn die Kontaktstelle Verbraucher pauschal an die Verbraucherzentralen und Unternehmen an die Industrie- und Handelskammern verweist, da es spezifisch für die Plattform keine andere Beratungsstelle gibt. Nutzer bewerten Weiterverweisungen an sich bereits als negativ. Fehlt es ganz an einer anderen Beratungsstelle, die ihre Beschwerde einsehen und auswerten kann, wächst die Frustration. Im ungünstigsten Fall werden Nutzer dann von den Verbraucherzentralen oder Handelskammern wieder an die OS-Kontaktstelle zurückverwiesen.

3. Keine Überschneidungen mit der Arbeit der Verbraucherzentralen

Die inhaltliche Beratungskompetenz der nationalen Kontaktstellen ist abschließend in Art. 7 Abs. 2 lit. a.) der ODR-Verordnung geregelt. Dieser Katalog wird durch die geplante Gesetzesänderung nicht angetastet. Die Verordnung spricht ausdrücklich davon, dass Beratung durch die Kontaktstellen nur dann möglich ist, wenn Anfragen im Zusammenhang mit Beschwerden auf der ODR-Plattform stehen. Kontaktieren Verbraucher die OS-Kontaktstelle, die die Plattform nicht nutzen, würden sie weiterhin an die Verbraucherzentralen verwiesen.

Die meisten der in Art. 7 Abs. 2 lit. a.) aufgezählten Aufgaben beziehen sich auf die technische Nutzung der Plattform, wie etwa die „Hilfe bei der Einreichung von Beschwerden“ oder die „Funktionsweise der ODR-Plattform“. Auf diese Punkte beziehen sich auch die meisten Anfragen bei der OS-Kontaktstelle (58 Prozent in 2018). Überschneidungen mit der Beratungstätigkeit der Verbraucherzentralen gibt es nicht.

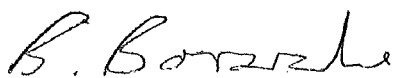
Die einzige Aufgabe, die in dem Katalog vorhanden ist, die Schnittstellen mit der Arbeit der Verbraucherzentralen aufweist, ist Art. 7 Abs. 2 lit. a.) ii.) der ODR Verordnung: die allgemeine Information über die Rechte der Verbraucher in Bezug auf Kauf- und Dienstleistungsverträge. Auch diesbezüglich ist zu betonen, dass die deutsche OS-Kontaktstelle nur dann über das allgemeine nationale Verbraucherrecht informieren würde, wenn ein Bezug zu einer Beschwerde auf der Plattform besteht. Zudem ist die Anzahl der Anfragen bisher gering, die die Kontaktstelle zu diesem Thema erreichen (ein Prozent in 2018, 16 Anfragen). Die Gesetzesnovelle würde das nicht ändern. Die konkrete rechtliche Bewertung der Verbraucherbeschwerde ist die Aufgabe der AS-Stellen. Zusätzliche allgemeine Informationen im Vorfeld eines Schlichtungsverfahrens sind nur selten nötig.

Synergien würden dadurch hergestellt, dass die deutsche Kontaktstelle bei nationalen Beschwerden zum anderweitigen Rechtsschutz beraten würde, Art. 7 Abs 2 lit. a.) v.) der ODR-Verordnung. Scheitert ein Verfahren über die Plattform, würden die OS-Kontaktstelle Verbraucher als Form des anderweitigen Rechtsschutzes zu den Verbraucherzentralen beraten. Dadurch würden dort Anfragen generiert. Diese Form der Beratung dürfte einen nicht zu vernachlässigenden Teil der Anfragen betreffen. Bei den grenzüberschreitenden Anfragen haben wir in 28 Prozent (302 Anfragen) im Jahr 2018 zum anderweitigen Rechtsschutz beraten.

Schließlich ist wichtig zu erwähnen, dass die Arbeit der Verbraucherzentralen und die der ODR-Plattform/ bzw. der mit ihr verbunden 418 AS-Stellen sich auch grundsätzlich nicht überschneidet, sondern komplementiert. Wohingegen die Verbraucherzentralen einseitig die Interessen der Verbraucher vertreten, ist die OS-Kontaktstelle und sind die AS-Stellen neutral. Sie erfüllen deshalb im Rahmen der außergerichtlichen Rechtsdurchsetzung verschiedene Funktionen.

4. Im Ausland bewährt

Dass es sinnvoll ist, die Kontaktstellen auch bei Anfragen in Bezug auf nationale Beschwerden beraten zu lassen, wird auch anhand eines Blickes auf unsere europäischen Nachbarn sichtbar: Laut EU-Kommission beraten mindestens 22 der 30 Kontaktstellen in den EWR Ländern umfassend zu allen ihnen gestellten Anfragen, egal ob national oder grenzübergreifend.



Ben Borsche

Projektleiter AS-Beratung/ OS-Kontaktstelle