

## Geszentwurf der Fraktionen der CDU/CSU und SPD

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

#### A. Problem und Ziel

Die Richtlinie 2013/11/EU des Europäischen Parlaments und des Rates vom 21. Mai 2013 über die alternative Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 und der Richtlinie 2009/22/EG (ABl. L 165 vom 18.6.2013, S. 63) verpflichtet die Mitgliedstaaten in Artikel 25, bis zum 9. Juli 2015 die Rechtsvorschriften zu erlassen, die erforderlich sind, um der Richtlinie 2013/11/EU nachzukommen. Nach der Richtlinie müssen die Mitgliedstaaten dafür sorgen, dass Verbrauchern bei Streitigkeiten mit Unternehmen außergerichtliche Streitbeilegungsstellen zur Verfügung stehen. Die Verpflichtung bezieht sich auf Streitigkeiten aus „Kaufverträgen“ oder „Dienstleistungsverträgen“ im Sinne der Richtlinie 2013/11/EU. Die Streitbeilegungsstellen müssen bestimmte Anforderungen zu Fachwissen, Unparteilichkeit, Unabhängigkeit und Transparenz und zum Ablauf des Streitbeilegungsverfahrens erfüllen. Die Einhaltung der Anforderungen ist durch staatliche Stellen zu prüfen. Zudem sieht die Richtlinie 2013/11/EU die Verpflichtung von Unternehmen vor, Verbraucher über die zuständige Streitbeilegungsstelle zu informieren und sich bei der Ablehnung einer Verbraucherbeschwerde darüber zu erklären, ob sie zur Durchführung eines Streitbeilegungsverfahrens bereit sind.

Artikel 7 Absatz 1 in Verbindung mit Artikel 22 Absatz 2 der Verordnung (EU) Nr. 524/2013 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 21. Mai 2013 über die Online-Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 und der Richtlinie 2009/22/EG (ABl. L 165 vom 18.6.2013, S. 1) verpflichtet die Mitgliedstaaten, bis zum 9. Juli 2015 eine Kontaktstelle zu benennen, die als innerstaatliche Anlaufstelle für Verbraucher, Unternehmer und Streitbeilegungsstellen in grenzübergreifenden Konflikten aus online geschlossenen Verträgen zur Verfügung steht (im Folgenden: Kontaktstelle).

Die Europäische Kommission wird eine internetgestützte Plattform mit einer Datenbank der anerkannten Streitbeilegungsstellen in der Europäischen Union einrichten. Die deutsche Kontaktstelle soll den Zugang zu der Schlichtungsplattform erleichtern.

## B. Lösung

Die Richtlinie 2013/11/EU soll durch das vorgeschlagene Gesetz über die alternative Streitbeilegung in Verbrauchersachen (Verbraucherstreitbeilegungsgesetz) umgesetzt werden. Dort werden die Anforderungen geregelt, die eine Stelle für die Anerkennung als Streitbeilegungsstelle im Verbraucherbereich erfüllen muss. Außerdem sind Regelungen zum Anerkennungsverfahren und zu den behördlichen Zuständigkeiten für die Anerkennung enthalten. Zudem wird geregelt, wie der Zugang zu anerkannten Streitbeilegungsstellen flächendeckend gesichert wird. Auch die Informationspflichten von Unternehmen über Streitbeilegung werden vorgegeben. Ergänzt wird die Umsetzung durch Anpassung bestehender Gesetze, die die Verbraucherschlichtung für bestimmte Wirtschaftsbereiche regeln, und durch Folgeänderungen anderer Gesetze.

Die Benennung der deutschen Kontaktstelle im Verbraucherstreitbeilegungsgesetz dient der Durchführung der Verordnung (EU) Nr. 524/2013.

## C. Alternativen

Keine.

## D. Haushaltsausgaben ohne Erfüllungsaufwand

Keine.

## E. Erfüllungsaufwand

### E.1 Erfüllungsaufwand für Bürgerinnen und Bürger

Für Bürgerinnen und Bürger entsteht durch die Befassung von Verbraucherschlichtungsstellen ein jährlicher Erfüllungsaufwand, der auf eine Größenordnung von 203 558 Stunden und 390 000 Euro geschätzt wird. Dem stehen nicht näher bezifferbare, aber mindestens ähnlich hohe Entlastungen durch die Vermeidung von Kosten und Aufwand für andere Möglichkeiten der Rechtsverfolgung gegenüber.

### E.2 Erfüllungsaufwand für die Wirtschaft

Der Wirtschaft entsteht zusätzlicher Erfüllungsaufwand durch die Einrichtung und den Betrieb von privaten Verbraucherschlichtungsstellen, durch die Teilnahme an Streitbeilegungsverfahren vor privaten und behördlichen Verbraucherschlichtungsstellen sowie durch die vorgesehenen Pflichten zur Information des Verbrauchers. Für die Wirtschaft (private Verbraucherschlichtungsstellen und Unternehmen) entstehen jährliche Kosten von insgesamt ca. 24,986 Mio. Euro und einmalige Umstellungskosten von insgesamt 3,58 Mio. Euro. Dem stehen Entlastungen in vergleichbarer Höhe durch die Vermeidung von Kosten und Aufwand für andere Möglichkeiten der Rechtsverfolgung gegenüber.

#### Davon Bürokratiekosten aus Informationspflichten

Von den jährlichen Kosten entfallen ungefähr 22,121 Mio. Euro auf zehn durch dieses Gesetz hauptsächlich aufgrund von Vorgaben der umzusetzenden Richtlinie eingeführte Informationspflichten und von dem einmaligen Umstellungsaufwand

3,102 Mio. Euro auf zehn durch dieses Gesetz hauptsächlich aufgrund von Richtlinienvorgaben ausgelöste Informationspflichten.

### E.3 Erfüllungsaufwand der Verwaltung

Der Verwaltung (Bund und Länder) entstehen ein jährlicher Aufwand von ca. 4,919 Mio. Euro und ein einmaliger Umstellungsaufwand von rund 940 000 Euro. Auf den Bund entfallen davon 1,667 Mio. Euro jährliche Kosten und 213 000 Euro einmalige Umstellungskosten. Mehrbedarf an Sach- und Personalmitteln beim Bund soll finanziell und stellenmäßig im jeweiligen Einzelplan ausgeglichen werden. Über Einzelheiten zur Deckung des Mehrbedarfs wird im Rahmen kommender Haushaltsaufstellungsverfahren zu entscheiden sein. 3,251 Mio. Euro jährlicher Aufwand und ca. 727 000 Euro einmalige Umstellungskosten entstehen für die Länder.

### F. Weitere Kosten

Für die Durchführung von Verfahren vor den behördlichen Verbraucherschlichtungsstellen werden Gebühren in Höhe von 2,81 Mio. Euro erhoben. Ferner werden die privaten Verbraucherschlichtungsstellen sich durch Entgelte oder Mitgliedsbeiträge von Unternehmern finanzieren. Auswirkungen auf das Preisniveau, insbesondere auf das Verbraucherpreisniveau, sind jedoch nicht zu erwarten. Durch die Streitbeilegungsverfahren werden Gerichtsverfahren und die daraus resultierenden Kosten vermieden, was zu Entlastungen führt.

## Entwurf eines Gesetzes zur Umsetzung der Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten und zur Durchführung der Verordnung über Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten<sup>1)</sup>

Vom ...

Der Bundestag hat das folgende Gesetz beschlossen:

### Artikel 1

#### Gesetz über die alternative Streitbeilegung in Verbrauchersachen (Verbraucherstreitbeilegungsgesetz – VSBG)

##### Abschnitt 1

##### Allgemeine Vorschriften

##### § 1

##### Anwendungsbereich

(1) Dieses Gesetz gilt für die außergerichtliche Beilegung von Streitigkeiten durch eine nach diesem Gesetz anerkannte private Verbraucherschlichtungsstelle oder durch eine nach diesem Gesetz eingerichtete behördliche Verbraucherschlichtungsstelle unabhängig von dem angewendeten Konfliktbeilegungsverfahren. Dieses Gesetz gilt auch für Verbraucherschlichtungsstellen, die aufgrund anderer Rechtsvorschriften anerkannt, beauftragt oder eingerichtet wurden, soweit diese anderen Rechtsvorschriften keine abweichende Regelung treffen; von den §§ 2 und 41 darf nicht abgewichen werden.

(2) Dieses Gesetz ist nicht anwendbar auf Kundenbeschwerdestellen oder auf sonstige Einrichtungen zur Beilegung von Streitigkeiten, die nur von einem einzigen Unternehmer oder von mit ihm verbundenen Unternehmen getragen oder finanziert werden oder die nur im Auftrag eines solchen Unternehmers oder von mit ihm verbundenen Unternehmen tätig werden.

##### § 2

##### Verbraucherschlichtungsstelle

(1) Verbraucherschlichtungsstelle ist eine Einrichtung, die

1. Verfahren zur außergerichtlichen Beilegung zivilrechtlicher Streitigkeiten durchführt, an denen Verbraucher oder Unternehmer als Antragsteller oder Antragsgegner beteiligt sind, und
2. nach diesem Gesetz oder aufgrund anderer Rechtsvorschriften als Verbraucherschlichtungsstelle anerkannt, beauftragt oder eingerichtet worden ist.

(2) Eine Einrichtung, die nicht nach diesem Gesetz oder aufgrund anderer Rechtsvorschriften als Verbraucherschlichtungsstelle anerkannt, beauftragt oder eingerichtet ist, darf sich nicht als Verbraucherschlichtungsstelle bezeichnen. Sie darf von ihrem Träger nicht als Verbraucherschlichtungsstelle bezeichnet werden.

---

<sup>1)</sup> Dieses Gesetz dient der Umsetzung der Richtlinie 2013/11/EU des Europäischen Parlaments und des Rates vom 21. Mai 2013 über die alternative Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 und der Richtlinie 2009/22/EG (ABl. L 165 vom 18.6.2013, S. 63).

## Abschnitt 2

## Private Verbraucherschlichtungsstellen

## § 3

**Träger der Verbraucherschlichtungsstelle**

Träger der Verbraucherschlichtungsstelle muss ein Verband sein. Ist der Träger ein Verband, der Unternehmerinteressen oder Verbraucherinteressen wahrnimmt, oder wird der Träger von einem solchen Verband finanziert, so muss für den Betrieb der Verbraucherschlichtungsstelle ein vom Haushalt des Verbands getrennter, zweckgebundener und ausreichender Haushalt zur Verfügung stehen.

## § 4

**Zuständigkeit von Verbraucherschlichtungsstellen**

(1) Die Verbraucherschlichtungsstelle führt auf Antrag eines Verbrauchers Verfahren zur außergerichtlichen Beilegung von Streitigkeiten aus einem Verbrauchervertrag nach § 310 Absatz 3 des Bürgerlichen Gesetzbuchs oder über das Bestehen eines solchen Vertragsverhältnisses durch; arbeitsvertragliche Streitigkeiten sind ausgenommen.

(2) Die Verbraucherschlichtungsstelle kann ihre Zuständigkeit auf bestimmte Wirtschaftsbereiche, Vertragstypen oder Unternehmer beschränken. Hat die Verbraucherschlichtungsstelle keine einschränkende Zuständigkeitsregelung getroffen, führt sie die Bezeichnung „Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle“ und ist für Anträge nach Absatz 1 zuständig, mit Ausnahme von

1. Streitigkeiten aus Verträgen über
  - a) nichtwirtschaftliche Dienstleistungen von allgemeinem Interesse,
  - b) Gesundheitsdienstleistungen,
  - c) Weiter- und Hochschulbildung durch staatliche Einrichtungen,
2. Streitigkeiten, für deren Beilegung Verbraucherschlichtungsstellen nach anderen Rechtsvorschriften anerkannt, beauftragt oder eingerichtet werden.

Die Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle kann ihre Zuständigkeit auf in einem Land niedergelassene Unternehmer beschränken; in diesem Fall führt sie die Bezeichnung „Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle“ mit einem Zusatz, der das Land angibt, für das sie zuständig ist. Eine solche Zuständigkeitsbeschränkung kann sich auch auf mehrere Länder beziehen und muss dann dementsprechend angegeben werden.

(3) Die Verbraucherschlichtungsstelle kann ihre Tätigkeit auf die Beilegung sonstiger zivilrechtlicher Streitigkeiten, an denen Verbraucher oder Unternehmer als Antragsteller oder Antragsgegner beteiligt sind, erstrecken; arbeitsvertragliche Streitigkeiten sind ausgenommen.

(4) Die Verbraucherschlichtungsstelle kann ihre Zuständigkeit ausschließen für Verbraucher, die ihren Wohnsitz oder gewöhnlichen Aufenthalt nicht in einem Mitgliedstaat der Europäischen Union oder in einem anderen Vertragsstaat des Abkommens über den Europäischen Wirtschaftsraum haben, oder für Unternehmer, die nicht im Inland niedergelassen sind.

## § 5

**Verfahrensordnung**

(1) Die Verbraucherschlichtungsstelle muss eine Verfahrensordnung haben. Die Verfahrensordnung bestimmt das Konfliktbeilegungsverfahren und regelt die Einzelheiten seiner Durchführung.

(2) Die Verbraucherschlichtungsstelle darf keine Konfliktbeilegungsverfahren durchführen, die dem Verbraucher eine verbindliche Lösung auferlegen oder die das Recht des Verbrauchers ausschließen, die Gerichte anzurufen.

## § 6

### Streitmittler

(1) Die Verbraucherschlichtungsstelle ist mit mindestens einer Person zu besetzen, die mit der außergerichtlichen Streitbeilegung betraut und für die unparteiische und faire Verfahrensführung verantwortlich ist (Streitmittler). Ist nur ein Streitmittler bestellt, muss er einen Vertreter haben; auf den Vertreter des Streitmittlers sind Satz 1, die Absätze 2 und 3 sowie die §§ 7 bis 9 entsprechend anzuwenden.

(2) Der Streitmittler muss über die Rechtskenntnisse, insbesondere im Verbraucherrecht, das Fachwissen und die Fähigkeiten verfügen, die für die Beilegung von Streitigkeiten in der Zuständigkeit der Verbraucherschlichtungsstelle erforderlich sind.

(3) Der Streitmittler darf in den letzten drei Jahren vor seiner Bestellung nicht tätig gewesen sein

1. für einen Unternehmer, der sich zur Teilnahme an Streitbeilegungsverfahren der Verbraucherschlichtungsstelle verpflichtet hat oder aufgrund von Rechtsvorschriften zur Teilnahme verpflichtet ist,
2. für ein mit einem Unternehmer nach Nummer 1 verbundenes Unternehmen,
3. für einen Verband, dem ein Unternehmer nach Nummer 1 angehört und der Unternehmerinteressen in dem Wirtschaftsbereich wahrnimmt, für den die Verbraucherschlichtungsstelle zuständig ist,
4. für einen Verband, der Verbraucherinteressen in dem Wirtschaftsbereich wahrnimmt, für den die Verbraucherschlichtungsstelle zuständig ist.

## § 7

### Unabhängigkeit und Unparteilichkeit des Streitmittlers

(1) Der Streitmittler ist unabhängig und an Weisungen nicht gebunden. Er muss Gewähr für eine unparteiische Streitbeilegung bieten.

(2) Der Streitmittler darf nicht nur von einem Unternehmer oder von nur mit einem Unternehmer verbundenen Unternehmen vergütet oder beschäftigt werden. Die Vergütung des Streitmittlers darf nicht mit dem Ergebnis von Streitbeilegungsverfahren in Zusammenhang stehen.

(3) Der Streitmittler ist verpflichtet, Umstände, die seine Unabhängigkeit oder Unparteilichkeit beeinträchtigen können, dem Träger der Verbraucherschlichtungsstelle unverzüglich offenzulegen.

(4) Der Streitmittler hat den Parteien alle Umstände offenzulegen, die seine Unabhängigkeit oder Unparteilichkeit beeinträchtigen können. Der Streitmittler darf bei Vorliegen solcher Umstände nur dann tätig werden, wenn die Parteien seiner Tätigkeit als Streitmittler ausdrücklich zustimmen.

(5) Ist die Aufgabe des Streitmittlers einem Gremium übertragen worden, dem sowohl Vertreter von Verbraucherinteressen als auch von Unternehmerinteressen angehören, so müssen beide Seiten in gleicher Anzahl vertreten sein. § 6 Absatz 3 ist auf Mitglieder des Gremiums, die Unternehmerinteressen oder Verbraucherinteressen vertreten, nicht anzuwenden.

## § 8

### Amtsdauer und Abberufung des Streitmittlers

(1) Der Streitmittler muss für eine angemessene Dauer bestellt werden. Die Amtsdauer soll drei Jahre nicht unterschreiten. Wiederbestellung ist zulässig.

(2) Der Streitmittler kann nur abberufen werden, wenn

1. Tatsachen vorliegen, die eine unabhängige und unparteiische Ausübung der Tätigkeit als Streitmittler nicht mehr erwarten lassen,
2. er nicht nur vorübergehend an der Ausübung der Tätigkeit als Streitmittler gehindert ist oder
3. ein anderer wichtiger Grund vorliegt.

#### § 9

##### **Beteiligung von Verbraucherverbänden und Unternehmerverbänden**

(1) Ist der Träger der Verbraucherschlichtungsstelle ein Verband, der Unternehmerinteressen wahrnimmt, oder wird der Träger der Verbraucherschlichtungsstelle von einem solchen Verband finanziert, so bedürfen die Festlegung und die Änderung der Zuständigkeit der Verbraucherschlichtungsstelle, die Verfahrensordnung und die Bestellung oder Abberufung eines Streitmittlers der Beteiligung eines Verbands, der die Interessen von Verbrauchern wahrnimmt (Verbraucherverband). Der Verbraucherverband muss eine qualifizierte Einrichtung nach § 3 Absatz 1 Satz 1 Nummer 1 des Unterlassungsklagengesetzes sein und sich für die Vertretung von Verbraucherinteressen im Zuständigkeitsbereich der Verbraucherschlichtungsstelle fachlich eignen. Die Beteiligung ist in den Regeln über die Organisation der Verbraucherschlichtungsstelle vorzusehen.

(2) Ist der Träger der Verbraucherschlichtungsstelle ein Verbraucherverband oder wird der Träger der Verbraucherschlichtungsstelle von einem Verbraucherverband finanziert, so gilt Absatz 1 Satz 1 und 3 entsprechend für die Beteiligung eines Verbands, der Unternehmerinteressen wahrnimmt (Unternehmerverband). Der Unternehmerverband muss sich für die Vertretung von Unternehmerinteressen im Zuständigkeitsbereich der Verbraucherschlichtungsstelle fachlich eignen.

#### § 10

##### **Informationspflichten der Verbraucherschlichtungsstelle**

(1) Die Verbraucherschlichtungsstelle unterhält eine Webseite, auf der die Verfahrensordnung und klare und verständliche Informationen zur Erreichbarkeit und zur Zuständigkeit der Verbraucherschlichtungsstelle sowie zu den Streitmittlern, zur Anerkennung als Verbraucherschlichtungsstelle sowie zum Ablauf und zu den Kosten des Streitbeilegungsverfahrens veröffentlicht sind.

(2) Auf Anfrage werden die Informationen nach Absatz 1 in Textform übermittelt.

### A b s c h n i t t 3

#### S t r e i t b e i l e g u n g s v e r f a h r e n

#### § 11

##### **Form von Mitteilungen**

Der Antrag auf Durchführung eines Streitbeilegungsverfahrens, Stellungnahmen, Belege und sonstige Mitteilungen können der Verbraucherschlichtungsstelle in Textform übermittelt werden.

#### § 12

##### **Verfahrenssprache**

- (1) Verfahrenssprache ist Deutsch.
- (2) Die Verfahrensordnung kann weitere Sprachen vorsehen, in denen ein Streitbeilegungsverfahren durchgeführt werden kann, wenn eine Partei dies beantragt und die andere Partei sich darauf einlässt. Der Streitmittler kann

mit den Parteien durch Individualabrede auch eine nicht in der Verfahrensordnung vorgesehene Verfahrenssprache vereinbaren.

### § 13

#### Vertretung

- (1) Die Parteien können sich im Streitbeilegungsverfahren durch einen Rechtsanwalt oder durch eine andere Person, soweit diese zur Erbringung außergerichtlicher Rechtsdienstleistungen befugt ist, vertreten lassen.
- (2) Die Parteien dürfen nicht verpflichtet werden, sich im Streitbeilegungsverfahren vertreten zu lassen.

### § 14

#### Ablehnungsgründe

- (1) Der Streitmittler lehnt die Durchführung eines Streitbeilegungsverfahrens ab, wenn
  1. die Streitigkeit nicht in die Zuständigkeit der Verbraucherschlichtungsstelle fällt,
  2. der streitige Anspruch nicht zuvor gegenüber dem Antragsgegner geltend gemacht worden ist oder
  3. der Antragsgegner den vom Antragsteller geltend gemachten Anspruch weder anerkannt noch abgelehnt hat, es sei denn, seit der Geltendmachung sind mehr als zwei Monate vergangen; die Verfahrensordnung kann eine kürzere Frist vorsehen.
- (2) Die Verfahrensordnung kann vorsehen, dass der Streitmittler die Durchführung eines von einem Verbraucher eingeleiteten Streitbeilegungsverfahrens nach § 4 Absatz 1 in folgenden Fällen ablehnt:
  1. der Antrag ist offensichtlich ohne Aussicht auf Erfolg oder erscheint mutwillig, insbesondere weil
    - a) der Anspruch bei Antragstellung bereits verjährt war und der Unternehmer sich auf die Verjährung beruft,
    - b) die Streitigkeit bereits beigelegt ist,
    - c) zu der Streitigkeit ein Antrag auf Prozesskostenhilfe bereits mit der Begründung zurückgewiesen worden ist, dass die beabsichtigte Rechtsverfolgung keine hinreichende Aussicht auf Erfolg bietet oder mutwillig erscheint,
  2. eine Verbraucherschlichtungsstelle hat bereits ein Verfahren zur Beilegung der Streitigkeit durchgeführt oder die Streitigkeit ist bei einer anderen Verbraucherschlichtungsstelle anhängig,
  3. ein Gericht hat zu der Streitigkeit bereits eine Sachentscheidung getroffen oder die Streitigkeit ist bei einem Gericht anhängig, es sei denn, das Gericht ordnet nach § 278a Absatz 2 der Zivilprozessordnung im Hinblick auf das Verfahren vor der Verbraucherschlichtungsstelle das Ruhen des Verfahrens an,
  4. der Streitwert überschreitet oder unterschreitet eine bestimmte Höhe,
  5. die Behandlung der Streitigkeit würde den effektiven Betrieb der Verbraucherschlichtungsstelle ernsthaft beeinträchtigen, insbesondere weil
    - a) die Verbraucherschlichtungsstelle den Sachverhalt oder rechtliche Fragen nur mit einem unangemessenen Aufwand klären kann,
    - b) eine grundsätzliche Rechtsfrage, die für die Bewertung der Streitigkeit erheblich ist, nicht geklärt ist.

Die Ablehnungsgründe dürfen den Zugang von Verbrauchern zu dem Streitbeilegungsverfahren nicht erheblich beeinträchtigen. Für Anträge nach § 4 Absatz 3 gelten die in den Sätzen 1 und 2 vorgesehenen Beschränkungen der zulässigen Ablehnungsgründe nicht.

- (3) Der Streitmittler teilt dem Antragsteller und, sofern der Antrag bereits an den Antragsgegner übermittelt worden ist, auch dem Antragsgegner die Ablehnung in Textform und unter Angabe der Gründe mit. Er übermittelt die Ablehnungsentscheidung innerhalb von drei Wochen nach Eingang des Antrags.



(4) Der Streitmittler kann die weitere Durchführung eines Streitbeilegungsverfahrens aus den in den Absätzen 1 und 2 aufgeführten Gründen ablehnen, wenn der Ablehnungsgrund erst während des Verfahrens eintritt oder bekannt wird. Absatz 3 Satz 1 ist anzuwenden.

#### § 15

##### **Beendigung des Verfahrens auf Wunsch der Parteien**

(1) Das Streitbeilegungsverfahren endet, wenn der Antragsteller seinen Antrag zurücknimmt oder der weiteren Durchführung des Verfahrens widerspricht.

(2) Erklärt der Antragsgegner, an dem Streitbeilegungsverfahren nicht teilnehmen oder es nicht fortsetzen zu wollen, so beendet der Streitmittler das Verfahren, es sei denn, Rechtsvorschriften, Satzungen oder vertragliche Abreden bestimmen etwas anderes.

(3) Das Recht einer Partei, das Streitbeilegungsverfahren bei Vorliegen eines erheblichen Verfahrensmangels zu beenden, darf nicht beschränkt werden.

#### § 16

##### **Unterrichtung der Parteien**

(1) Die Verbraucherschlichtungsstelle muss den Antragsteller unverzüglich nach Eingang des Antrags auf Durchführung eines Streitbeilegungsverfahrens und den Antragsgegner zugleich mit der Übersendung des Antrags über Folgendes unterrichten:

1. dass das Verfahren nach der Verfahrensordnung durchgeführt wird und dass deren Wortlaut auf der Webseite der Verbraucherschlichtungsstelle verfügbar ist und auf Anfrage in Textform übermittelt wird,
2. dass die Parteien mit ihrer Teilnahme am Streitbeilegungsverfahren der Verfahrensordnung der Verbraucherschlichtungsstelle zustimmen,
3. dass das Ergebnis des Streitbeilegungsverfahrens von dem Ergebnis eines gerichtlichen Verfahrens abweichen kann,
4. dass sich die Parteien im Streitbeilegungsverfahren von einem Rechtsanwalt oder einer anderen Person, soweit diese zur Erbringung von Rechtsdienstleistungen befugt ist, beraten oder vertreten lassen können,
5. dass die Parteien im Streitbeilegungsverfahren nicht durch einen Rechtsanwalt oder durch eine andere Person vertreten sein müssen,
6. über die Möglichkeit einer Beendigung des Streitbeilegungsverfahrens nach § 15,
7. über die Kosten des Verfahrens und
8. über den Umfang der Verschwiegenheitspflicht des Streitmittlers und der weiteren in die Durchführung des Streitbeilegungsverfahrens eingebundenen Personen.

(2) Von der wiederholten Unterrichtung eines Unternehmers, der regelmäßig an Streitbeilegungsverfahren der Verbraucherschlichtungsstelle teilnimmt und auf weitere Unterrichtungen verzichtet hat, kann abgesehen werden.

#### § 17

##### **Rechtliches Gehör**

(1) Die Parteien erhalten rechtliches Gehör und können Tatsachen und Bewertungen vorbringen. Die Verbraucherschlichtungsstelle kann den Parteien eine angemessene Frist zur Stellungnahme setzen. Die Frist beträgt in der Regel drei Wochen und kann auf Antrag verlängert werden.

(2) Der Streitmittler kann die Streitigkeit mit den Parteien mündlich erörtern, wenn diese Möglichkeit in der Verfahrensordnung der Verbraucherschlichtungsstelle vorgesehen ist und die Parteien zustimmen.

## § 18

**Mediation**

Führt der Streitmittler nach der Verfahrensordnung der Verbraucherschlichtungsstelle eine Mediation durch, so sind die Vorschriften des Mediationsgesetzes mit Ausnahme des § 2 Absatz 1 des Mediationsgesetzes ergänzend anzuwenden.

## § 19

**Schlichtungsvorschlag**

(1) Hat der Streitmittler nach der Verfahrensordnung den Parteien einen Vorschlag zur Beilegung der Streitigkeit (Schlichtungsvorschlag) zu unterbreiten, so beruht dieser auf der sich aus dem Streitbeilegungsverfahren ergebenden Sachlage. Der Schlichtungsvorschlag soll am geltenden Recht ausgerichtet sein und soll insbesondere die zwingenden Verbraucherschutzgesetze beachten. Der Schlichtungsvorschlag ist mit einer Begründung zu versehen, aus der sich der zugrunde gelegte Sachverhalt und die rechtliche Bewertung des Streitmittlers ergibt.

(2) Die Verbraucherschlichtungsstelle übermittelt den Parteien den Schlichtungsvorschlag in Textform.

(3) Die Verbraucherschlichtungsstelle unterrichtet die Parteien mit der Übermittlung des Schlichtungsvorschlags über die rechtlichen Folgen einer Annahme des Vorschlags und darüber, dass der Vorschlag von dem Ergebnis eines gerichtlichen Verfahrens abweichen kann. Sie weist auf die Möglichkeit hin, den Vorschlag nicht anzunehmen und die Gerichte anzurufen. Die Verbraucherschlichtungsstelle setzt den Parteien eine angemessene Frist zur Annahme des Vorschlags.

(4) Von einer Unterrichtung des Unternehmers nach Absatz 3 ist abzusehen, wenn sich dieser dem Schlichtungsvorschlag bereits vorab unterworfen hat.

## § 20

**Verfahrensdauer**

(1) Die Verbraucherschlichtungsstelle benachrichtigt die Parteien, sobald sie keine weiteren Unterlagen und Informationen mehr benötigt (Eingang der vollständigen Beschwerdeakte). Der Eingang der vollständigen Beschwerdeakte ist in der Regel anzunehmen, wenn die Parteien nach § 17 Absatz 1 Gelegenheit zur Stellungnahme hatten.

(2) Die Verbraucherschlichtungsstelle übermittelt den Parteien den Schlichtungsvorschlag oder, sofern kein Schlichtungsvorschlag zu unterbreiten ist, den Inhalt der Einigung über die Beilegung der Streitigkeit oder den Hinweis auf die Nichteinigung innerhalb von 90 Tagen nach Eingang der vollständigen Beschwerdeakte.

(3) Die Verbraucherschlichtungsstelle kann die Frist von 90 Tagen bei besonders schwierigen Streitigkeiten oder mit Zustimmung der Parteien verlängern. Sie unterrichtet die Parteien über die Verlängerung der Frist.

## § 21

**Abschluss des Verfahrens**

(1) Die Verbraucherschlichtungsstelle übermittelt den Parteien das Ergebnis des Streitbeilegungsverfahrens in Textform mit den erforderlichen Erläuterungen. Mit dieser Mitteilung ist das Streitbeilegungsverfahren beendet.

(2) Kommt es nicht zu einer Einigung, ist die Mitteilung nach Absatz 1 als Bescheinigung über einen erfolglosen Einigungsversuch nach § 15a Absatz 3 Satz 3 des Gesetzes betreffend die Einführung der Zivilprozessordnung in der im Bundesgesetzblatt Teil III, Gliederungsnummer 310-2, veröffentlichten bereinigten Fassung, das zuletzt durch Artikel 5 des Gesetzes vom 31. August 2013 (BGBl. I S. 3533) geändert worden ist, in der jeweils geltenden Fassung zu bezeichnen.

## § 22

**Verschwiegenheit**

Der Streitmittler und die weiteren in die Durchführung des Streitbelegungsverfahrens eingebundenen Personen sind zur Verschwiegenheit verpflichtet, soweit durch Rechtsvorschrift nichts anderes geregelt ist. Die Pflicht bezieht sich auf alles, was ihnen in Ausübung ihrer Tätigkeit bekannt geworden ist. § 4 Satz 3 des Mediationsgesetzes gilt entsprechend.

## § 23

**Entgelt**

(1) Ist ein Unternehmer an dem Streitbelegungsverfahren beteiligt, so kann von dem Verbraucher ein Entgelt nur erhoben werden, wenn der Antrag des Verbrauchers unter Berücksichtigung der gesamten Umstände als missbräuchlich anzusehen ist; in diesem Fall beträgt das Entgelt höchstens 30 Euro. In sonstigen Fällen kann die Verbraucherschlichtungsstelle vom Verbraucher ein angemessenes Entgelt verlangen, wenn

1. sie diesen unverzüglich nachdem ihr bekannt wurde, dass an dem Verfahren kein Unternehmer beteiligt ist, auf diese Kosten hingewiesen hat, und
2. der Verbraucher an dem Verfahren weiterhin teilnehmen wollte.

(2) Die Verbraucherschlichtungsstelle kann vom Unternehmer, der zur Teilnahme an dem Streitbelegungsverfahren bereit ist oder verpflichtet ist, ein angemessenes Entgelt verlangen.

## A b s c h n i t t 4

## A n e r k e n n u n g p r i v a t e r V e r b r a u c h e r s c h l i c h t u n g s s t e l l e n

## § 24

**Anerkennung**

Die zuständige Behörde kann auf Antrag eine Einrichtung als Verbraucherschlichtungsstelle anerkennen, wenn die Einrichtung die organisatorischen und fachlichen Anforderungen an die Streitbelegung in Verbrauchersachen nach den Abschnitten 2 und 3 erfüllt, die Einrichtung auf Dauer angelegt ist und ihre Finanzierung tragfähig erscheint. Weitergehende Anforderungen an die Einrichtung, die sich aus anderen Rechtsvorschriften ergeben, bleiben unberührt.

## § 25

**Antrag auf Anerkennung und Mitteilung von Änderungen**

(1) Der Antrag auf Anerkennung als Verbraucherschlichtungsstelle ist zu begründen. Dem Antrag sind beizufügen:

1. die Verfahrensordnung der Einrichtung und
2. die Regeln über die Organisation und die Finanzierung der Einrichtung, einschließlich der Regeln über die Verfahrenskosten.

(2) Die Verbraucherschlichtungsstelle unterrichtet die zuständige Behörde unverzüglich über Änderungen der für die Anerkennung relevanten Umstände und sonstiger im Antrag mitgeteilter Angaben.

(3) Das Ergebnis einer nach § 9 erforderlichen Beteiligung eines Verbraucherverbands oder eines Unternehmerverbands ist der zuständigen Behörde zusammen mit den Angaben nach den Absätzen 1 oder 2 zu übermitteln.

Abweichungen von Empfehlungen des beteiligten Verbands sind zu begründen, es sei denn, der Verband hat als Mitglied eines paritätisch besetzten Gremiums an der Entscheidung mitgewirkt.

#### § 26

##### **Widerruf der Anerkennung**

(1) Erfüllt die Verbraucherschlichtungsstelle die für ihre Anerkennung notwendigen Voraussetzungen nicht mehr oder kommt sie in sonstiger Weise den Anforderungen an eine Verbraucherschlichtungsstelle in erheblichem Umfang nicht nach, so teilt die zuständige Behörde der Verbraucherschlichtungsstelle mit, welche Änderungen zur Aufrechterhaltung der Anerkennung erforderlich sind, und fordert sie auf, diese Änderungen innerhalb von drei Monaten durchzuführen.

(2) Die zuständige Behörde widerruft die Anerkennung, wenn die Verbraucherschlichtungsstelle die Änderungen nicht innerhalb von drei Monaten nach Zugang der Aufforderung nach Absatz 1 durchführt.

#### § 27

##### **Zuständige Behörde und Verordnungsermächtigung**

(1) Zuständige Behörde ist, soweit nicht durch Bundesgesetz etwas anderes bestimmt ist, die zuständige Behörde des Landes, in dem die Einrichtung ihren Sitz hat. Die Landesregierungen bestimmen die nach Satz 1 zuständige Behörde durch Rechtsverordnung. Die Landesregierung kann die Ermächtigung nach Satz 2 durch Rechtsverordnung auf eine oberste Landesbehörde übertragen.

(2) Ist durch Bundesgesetz bestimmt, dass eine andere Behörde als die nach Absatz 1 Satz 2 zuständige Behörde des Landes für die Anerkennung einer Einrichtung als Verbraucherschlichtungsstelle zuständig ist, so ist diese andere Behörde im Verhältnis zu der nach Absatz 1 Satz 2 zuständigen Behörde ausschließlich zuständig. Die Anerkennung richtet sich nach den für die Anerkennung durch diese andere Behörde maßgeblichen Vorschriften, auch wenn die Zuständigkeit der Verbraucherschlichtungsstelle über den Anwendungsbereich der Vorschrift hinausgeht, der die Zuständigkeit dieser anderen Behörde begründet.

### Abschnitt 5

#### Behördliche Verbraucherschlichtungsstellen

#### § 28

##### **Behördliche Verbraucherschlichtungsstellen**

Für behördliche Verbraucherschlichtungsstellen gelten die §§ 4 bis 7 Absatz 1 und 3 bis 5, die §§ 8, 10 und 11 sowie die §§ 13 bis 22 sinngemäß. § 9 Absatz 1 ist nur anzuwenden, wenn die Verbraucherschlichtungsstelle bei einer Kammer eingerichtet ist. Anforderungen an behördliche Verbraucherschlichtungsstellen, die sich aus anderen Rechtsvorschriften ergeben, bleiben unberührt.

## Abschnitt 6

## Universalschlichtungsstellen der Länder

## § 29

**Universalschlichtungsstelle**

(1) Die Länder richten ergänzende Verbraucherschlichtungsstellen ein (Universalschlichtungsstelle des Landes).

(2) Das Land kann von der Einrichtung einer Universalschlichtungsstelle absehen, wenn ein ausreichendes Schlichtungsangebot besteht. Das Schlichtungsangebot ist ausreichend, wenn für jede Streitigkeit nach § 4 Absatz 2 Satz 2 mit einem in diesem Land niedergelassenen Unternehmer eine Verbraucherschlichtungsstelle zur Verfügung steht, deren Verfahren dem Unternehmer zur Teilnahme offen steht.

(3) Die Länder können

1. selbst eine behördliche Universalschlichtungsstelle einrichten,
2. eine geeignete anerkannte Verbraucherschlichtungsstelle mit der Aufgabe der Universalschlichtungsstelle einschließlich der Befugnis, für die Durchführung des Streitbeilegungsverfahrens Gebühren zu erheben, beleihen oder
3. eine geeignete anerkannte Verbraucherschlichtungsstelle mit der Aufgabe der Universalschlichtungsstelle beauftragen.

Ist eine anerkannte Verbraucherschlichtungsstelle mit der Aufgabe der Universalschlichtungsstelle beauftragt, handelt sie als private Verbraucherschlichtungsstelle nach den Abschnitten 2 und 3. Für ihre Tätigkeit als Universalschlichtungsstelle gelten die besonderen Bestimmungen des § 30.

## § 30

**Zuständigkeit und Verfahren der Universalschlichtungsstelle**

(1) Die Universalschlichtungsstelle des Landes lehnt die Durchführung eines Streitbeilegungsverfahrens ab, wenn

1. eine andere Verbraucherschlichtungsstelle zuständig ist,
2. weder der Unternehmer in diesem Land niedergelassen ist noch der Verbraucher in diesem Land seinen Wohnsitz oder gewöhnlichen Aufenthalt hat,
3. es sich um eine Streitigkeit aus einem in § 4 Absatz 2 Satz 2 Nummer 1 genannten Vertrag handelt,
4. wenn der Wert des Streitgegenstands weniger als 10 Euro oder mehr als 5 000 Euro beträgt,
5. der streitige Anspruch nicht zuvor gegenüber dem Unternehmer geltend gemacht worden ist oder
6. der Unternehmer den geltend gemachten Anspruch weder anerkannt noch abgelehnt hat, es sei denn, seit der Geltendmachung sind mehr als zwei Monate vergangen.

(2) Die Verfahrensordnung der Universalschlichtungsstelle des Landes kann weitere nach § 14 Absatz 2 zulässige Ablehnungsgründe vorsehen.

(3) Die Universalschlichtungsstelle des Landes teilt dem Verbraucher im Fall des Absatzes 1 Nummer 1 mit der Ablehnungsentscheidung eine zuständige Verbraucherschlichtungsstelle mit, an die er sich wenden kann.

(4) Die Universalschlichtungsstelle führt Schlichtungsverfahren durch. Sie kann einen Schlichtungsvorschlag nach Aktenlage unterbreiten, wenn der Unternehmer, der zur Teilnahme am Verfahren der Universalschlichtungsstelle bereit ist oder verpflichtet ist, zu dem Antrag des Verbrauchers keine Stellungnahme abgibt.

(5) Von der Bereitschaft des Unternehmers nach Absatz 4 Satz 2 zur Teilnahme am Streitbeilegungsverfahren ist auszugehen, wenn er durch Erklärung gegenüber dem Verbraucher, auf seiner Webseite oder in seinen allgemeinen Geschäftsbedingungen in Aussicht gestellt oder angeboten hat, an Streitbeilegungsverfahren vor einer Universalschlichtungsstelle teilzunehmen. Von der Bereitschaft des Unternehmers ist auch dann auszugehen, wenn er zwar keine Teilnahme nach Satz 1 in Aussicht gestellt oder angeboten hat, aber die Teilnahme am Verfahren nicht innerhalb von drei Wochen ablehnt, nachdem ihm der Antrag des Verbrauchers von der Universalschlichtungsstelle des Landes übermittelt worden ist. Die Universalschlichtungsstelle muss den Unternehmer zugleich mit der Übermittlung des Antrags auf die in Satz 2 geregelte Rechtsfolge hinweisen und ferner darauf hinweisen, dass für den Schlichtungsvorschlag eine Gebühr nach § 31 oder im Fall einer beauftragten Universalschlichtungsstelle ein Entgelt nach § 23 erhoben werden kann.

### § 31

#### Gebühr

(1) Die Universalschlichtungsstelle des Landes nach § 29 Absatz 3 Satz 1 Nummer 1 und 2 erhebt für die Durchführung des Streitbeilegungsverfahrens vom Unternehmer, der zur Teilnahme an dem Streitbeilegungsverfahren bereit ist oder verpflichtet ist, eine Gebühr, deren Höhe kostendeckend sein soll und die Höhe des Streitwerts berücksichtigt. Die Gebühr beträgt

1. 190 Euro bei Streitwerten bis einschließlich 100 Euro,
2. 250 Euro bei Streitwerten über 100 Euro bis einschließlich 500 Euro,
3. 300 Euro bei Streitwerten über 500 Euro bis einschließlich 2 000 Euro und
4. 380 Euro bei Streitwerten über 2 000 Euro.

Erkennt der Unternehmer den geltend gemachten Anspruch sofort an, ermäßigt sich die Gebühr auf 75 Euro. Die Universalschlichtungsstelle des Landes kann eine niedrigere Gebühr bestimmen oder eine Gebührenbefreiung gewähren, wenn die Erhebung der Gebühr nach den Sätzen 2 und 3 nach den besonderen Umständen des Einzelfalls unbillig erscheint.

(2) Von dem Verbraucher, der die Durchführung eines Streitbeilegungsverfahrens beantragt hat, kann eine Gebühr nur erhoben werden, wenn der Antrag unter Berücksichtigung der gesamten Umstände als missbräuchlich anzusehen ist. In diesem Fall beträgt die Gebühr 30 Euro.

### Abschnitt 7

#### Zentrale Anlaufstelle für Verbraucherschlichtung, Liste der Verbraucherschlichtungsstellen und Berichtspflichten

### § 32

#### Zentrale Anlaufstelle für Verbraucherschlichtung und Mitteilungspflichten der zuständigen Behörden und Aufsichtsbehörden

(1) Das Bundesamt für Justiz ist zentrale Anlaufstelle für die Europäische Kommission (Zentrale Anlaufstelle für Verbraucherschlichtung).

(2) Die zuständige Behörde teilt der Zentralen Anlaufstelle für Verbraucherschlichtung mit:

1. die Anerkennung sowie den Widerruf und die Rücknahme der Anerkennung einer privaten Verbraucherschlichtungsstelle; eine private Verbraucherschlichtungsstelle nach § 4 Absatz 2 Satz 2 und 3 und eine beliehene oder beauftragte Verbraucherschlichtungsstelle nach § 29 Absatz 3 Satz 1 Nummer 2 oder 3 sind entsprechend auszuweisen;
2. die Angaben, die für die Eintragung der privaten Verbraucherschlichtungsstelle in die Liste nach § 33 Absatz 1 erforderlich sind.

(3) Die für die Aufsicht einer behördlichen Verbraucherschlichtungsstelle zuständige Behörde (Aufsichtsbehörde) teilt der Zentralen Anlaufstelle für Verbraucherschlichtung mit:

1. die Einrichtung und die Auflösung einer behördlichen Verbraucherschlichtungsstelle; eine behördliche Verbraucherschlichtungsstelle nach § 29 Absatz 3 Satz 1 Nummer 1 ist als Universalschlichtungsstelle des Landes auszuweisen;
2. die Angaben, die für die Eintragung der behördlichen Verbraucherschlichtungsstelle in die Liste nach § 33 Absatz 1 erforderlich sind.

(4) Änderungen der Angaben nach den Absätzen 2 und 3 sind der Zentralen Anlaufstelle für Verbraucherschlichtung unverzüglich mitzuteilen.

### § 33

#### **Liste der Verbraucherschlichtungsstellen sowie Zugang zur Liste der Europäischen Kommission und zur Europäischen Plattform zur Online-Streitbeilegung**

(1) Die Zentrale Anlaufstelle für Verbraucherschlichtung führt eine Liste der Verbraucherschlichtungsstellen. Diese Liste wird der Europäischen Kommission unter Hinweis auf Artikel 20 Absatz 2 der Richtlinie 2013/11/EU des Europäischen Parlaments und des Rates vom 21. Mai 2013 über die alternative Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 und der Richtlinie 2009/22/EG (ABl. L 165 vom 18.6.2013, S. 63) übermittelt und regelmäßig aktualisiert. Die Zentrale Anlaufstelle für Verbraucherschlichtung macht die jeweils aktuelle Fassung der Liste auf ihrer Webseite zugänglich und macht die Liste mit Stand 1. Januar jeden Jahres im Bundesanzeiger bekannt.

(2) Die zuständigen Behörden und die Zentrale Anlaufstelle für Verbraucherschlichtung machen die von der Europäischen Kommission erstellte Liste aller im Europäischen Wirtschaftsraum anerkannten Streitbeilegungsstellen auf ihren Webseiten zugänglich, indem sie einen Link zur Webseite der Europäischen Kommission einstellen. Auf Anfrage stellen sie diese Liste in Textform zur Verfügung.

### § 34

#### **Berichtspflichten und Auskunftspflichten der Verbraucherschlichtungsstelle**

(1) Die Verbraucherschlichtungsstelle erstellt jährlich einen Tätigkeitsbericht. Sie veröffentlicht den Tätigkeitsbericht auf ihrer Webseite und übermittelt ihn auf Anfrage in Textform. Für die Übermittlung eines Berichts auf Papier kann sie vom Empfänger Ersatz der dafür notwendigen Auslagen verlangen.

(2) Die Verbraucherschlichtungsstelle erstellt alle zwei Jahre einen Bericht mit einer umfassenden Darstellung und Bewertung ihrer Tätigkeit (Evaluationsbericht). Die private Verbraucherschlichtungsstelle übermittelt den Evaluationsbericht der zuständigen Behörde und die behördliche Verbraucherschlichtungsstelle übermittelt den Evaluationsbericht der Aufsichtsbehörde.

(3) Die Verbraucherschlichtungsstelle berichtet insbesondere über Geschäftspraktiken, die auffällig häufig Anlass für Anträge auf Durchführung von Streitbeilegungsverfahren waren.

(4) Die Verbraucherschlichtungsstelle gibt über Geschäftspraktiken nach Absatz 3 auch außerhalb der Berichte nach Absatz 1 oder Absatz 2 eine aktuelle Auskunft, wenn eine nach § 2 des EG-Verbraucherschutzdurchsetzungsgesetzes vom 21. Dezember 2006 (BGBl. I S. 3367), des EG-Verbraucherschutzdurchsetzungsgesetzes vom 21. Dezember 2006 (BGBl. I S. 3367), das zuletzt durch Artikel 2 des Gesetzes vom 7. Januar 2015 (BGBl. I S. 2) geändert worden ist, zuständige Behörde sie im Rahmen ihrer Zuständigkeit darum ersucht.

(5) Ist in einem Land keine Universalschlichtungsstelle eingerichtet, hat das Land der Zentralen Anlaufstelle für Verbraucherschlichtung jeweils zum ... [einsetzen: erster Tag des sechsten auf das Datum des Inkrafttretens nach Artikel 24 Absatz 1 Satz 3 dieses Gesetzes folgenden Kalendermonats], frühestens aber zum ... [einsetzen: Datum des ersten Tages des sechsten auf das Datum des Inkrafttretens dieses Gesetzes nach Artikel 24 Absatz 1 Satz 3 folgenden Kalendermonats], mitzuteilen, durch welche Verbraucherschlichtungsstellen für dieses Land ein ausreichendes Schlichtungsangebot sichergestellt wird. Änderungen sind unverzüglich mitzuteilen.

## § 35

**Verbraucherschlichtungsbericht**

(1) Die Zentrale Anlaufstelle für Verbraucherschlichtung veröffentlicht zum 9. Juli 2018 und danach alle vier Jahre einen Bericht über die Tätigkeit der Verbraucherschlichtungsstellen im Bundesgebiet (Verbraucherschlichtungsbericht) und übermittelt diesen der Europäischen Kommission.

(2) Für den Verbraucherschlichtungsbericht übermitteln die zuständigen Behörden und die Aufsichtsbehörden der Zentralen Anlaufstelle erstmals zum 31. März 2018 und danach alle zwei Jahre eine Auswertung der ihnen nach § 34 Absatz 2 übermittelten Evaluationsberichte.

## A b s c h n i t t 8

## I n f o r m a t i o n s p f l i c h t e n d e s U n t e r n e h m e r s

## § 36

**Allgemeine Informationspflicht**

(1) Ein Unternehmer, der eine Webseite unterhält oder Allgemeine Geschäftsbedingungen verwendet, hat den Verbraucher leicht zugänglich, klar und verständlich

1. in Kenntnis zu setzen davon, inwieweit er bereit ist oder verpflichtet ist, an Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen, und
2. auf die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle hinzuweisen, wenn sich der Unternehmer zur Teilnahme an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle verpflichtet hat oder wenn er aufgrund von Rechtsvorschriften zur Teilnahme verpflichtet ist; der Hinweis muss Angaben zu Anschrift und Webseite der Verbraucherschlichtungsstelle sowie eine Erklärung des Unternehmers, an einem Streitbeilegungsverfahren vor dieser Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen, enthalten.

(2) Die Informationen nach Absatz 1 müssen

1. auf der Webseite des Unternehmers erscheinen, wenn der Unternehmer eine Webseite unterhält,
2. zusammen mit seinen Allgemeinen Geschäftsbedingungen gegeben werden, wenn der Unternehmer Allgemeine Geschäftsbedingungen verwendet.

(3) Von der Informationspflicht nach Absatz 1 Nummer 1 ausgenommen ist ein Unternehmer, der am 31. Dezember des vorangegangenen Jahres zehn oder weniger Personen beschäftigt hat.

## § 37

**Informationen nach Entstehen der Streitigkeit**

(1) Der Unternehmer hat den Verbraucher auf die für ihn zuständige Verbraucherschlichtungsstelle unter Angabe von deren Anschrift und Webseite hinzuweisen, wenn die Streitigkeit über einen Verbrauchervertrag durch den Unternehmer und den Verbraucher nicht beigelegt werden konnte. Der Unternehmer gibt zugleich an, ob er zur Teilnahme an einem Streitbeilegungsverfahren bei dieser Verbraucherschlichtungsstelle bereit ist oder verpflichtet ist.

(2) Der Hinweis muss in Textform gegeben werden.



## Abschnitt 9

## Grenzübergreifende Zusammenarbeit

## § 38

**Zusammenarbeit mit ausländischen Streitbelegungsstellen**

Die Verbraucherschlichtungsstelle arbeitet mit Streitbelegungsstellen zusammen, die in Umsetzung der Richtlinie 2013/11/EU in einem anderen Mitgliedstaat der Europäischen Union oder in einem sonstigen Vertragsstaat des Abkommens über den Europäischen Wirtschaftsraum für die außergerichtliche Beilegung vergleichbarer Streitigkeiten zuständig sind.

## § 39

**Zusammenarbeit mit der Europäischen Plattform zur Online-Streitbeilegung**

Die Verbraucherschlichtungsstelle ist Stelle für alternative Streitbeilegung im Sinne der Verordnung (EU) Nr. 524/2013 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 21. Mai 2013 über die Online-Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 und der Richtlinie 2009/22/EG (ABl. L 165 vom 18.6.2013, S. 1).

## § 40

**Unterstützung von Verbrauchern bei grenzübergreifenden Streitigkeiten; Kontaktstelle für die Europäische Plattform zur Online-Streitbeilegung**

(1) Das Bundesamt für Justiz

1. unterstützt Verbraucher bei der Ermittlung der zuständigen Streitbelegungsstelle in einem anderen Mitgliedstaat der Europäischen Union oder in einem sonstigen Vertragsstaat des Abkommens über den Europäischen Wirtschaftsraum,
2. erfüllt die Aufgaben der Kontaktstelle für die Europäische Plattform zur Online-Streitbeilegung nach Artikel 7 Absatz 2 der Verordnung (EU) Nr. 524/2013.

(2) Das Bundesamt für Justiz wird ermächtigt, eine juristische Person des Privatrechts, eine rechtsfähige Personengesellschaft oder eine andere geeignete Stelle mit den Aufgaben nach Absatz 1 zu beleihen. Der Beliehene hat die notwendige Gewähr für die ordnungsgemäße Erfüllung der ihm übertragenen Aufgaben zu bieten. Er bietet die notwendige Gewähr, wenn

1. er über die zur Erfüllung der ihm übertragenen Aufgaben notwendige Ausstattung und Organisation verfügt, und
2. die Personen, die seine Geschäftsführung oder Vertretung wahrnehmen, zuverlässig und fachlich geeignet sind.

Der Beliehene untersteht der Rechts- und Fachaufsicht des Bundesamts für Justiz.

(3) Erfüllt der Beliehene die ihm nach Absatz 2 Satz 1 übertragenen Aufgaben nicht sachgerecht, so kann das Bundesamt für Justiz unbeschadet des § 49 des Verwaltungsverfahrensgesetzes die Beleihung ohne Entschädigung beenden.

(4) Der Beliehene kann die Beendigung der Beleihung jederzeit schriftlich verlangen. Dem Begehren ist innerhalb einer angemessenen Frist, die zur Fortführung der Aufgabenerfüllung erforderlich ist, zu entsprechen.

(5) Das Bundesamt für Justiz macht die Beleihung im Bundesanzeiger bekannt.

A b s c h n i t t 1 0  
S c h l u s s v o r s c h r i f t e n

§ 41

**Bußgeldvorschriften**

- (1) Ordnungswidrig handelt, wer vorsätzlich oder fahrlässig
1. entgegen § 2 Absatz 2 Satz 1 sich als Verbraucherschlichtungsstelle bezeichnet oder
  2. entgegen § 2 Absatz 2 Satz 2 eine Einrichtung als Verbraucherschlichtungsstelle bezeichnet.
- (2) Die Ordnungswidrigkeit kann mit einer Geldbuße bis zu fünfzigtausend Euro geahndet werden.
- (3) Verwaltungsbehörde im Sinne des § 36 Absatz 1 Nummer 1 des Gesetzes über Ordnungswidrigkeiten ist die in § 27 Absatz 1 Satz 2 bezeichnete Behörde.

§ 42

**Verordnungsermächtigung**

- (1) Das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz wird ermächtigt, im Einvernehmen mit dem Bundesministerium für Wirtschaft und Energie durch Rechtsverordnung mit Zustimmung des Bundesrates
1. die Anforderungen an Inhalt und Form des Antrags auf Anerkennung als Verbraucherschlichtungsstelle nach § 25 Absatz 1 und an die beizufügenden Unterlagen und Belege näher zu bestimmen,
  2. die Angaben zu einer Verbraucherschlichtungsstelle, die die zuständige Behörde nach § 32 Absatz 2 und 4 oder die Aufsichtsbehörde nach § 32 Absatz 3 und 4 der Zentralen Anlaufstelle für Verbraucherschlichtung mitzuteilen hat, näher zu bestimmen,
  3. die Inhalte der Informationen, die die Verbraucherschlichtungsstelle auf ihrer Webseite nach § 10 Absatz 1 bereitzustellen hat, näher zu bestimmen und weitere Informationen für die Webseite vorzusehen,
  4. Einzelheiten zu Inhalt und Form des Tätigkeitsberichts und des Evaluationsberichts der Verbraucherschlichtungsstelle nach § 34 Absatz 1 und 2, zu Inhalt und Form des Verbraucherschlichtungsberichts der Zentralen Anlaufstelle für Verbraucherschlichtung nach § 35 Absatz 1 und der Auswertungen der zuständigen Behörden und Aufsichtsbehörden nach § 35 Absatz 2 näher zu bestimmen,
  5. die Zusammenarbeit der Verbraucherschlichtungsstellen zu regeln
    - a) nach § 34 Absatz 4 mit den nach § 2 des EG-Verbraucherschutzdurchsetzungsgesetzes zuständigen Behörden,
    - b) nach § 38 mit Streitbeilegungsstellen anderer Mitgliedstaaten der Europäischen Union oder eines sonstigen Vertragsstaats des Abkommens über den Europäischen Wirtschaftsraum.
- (2) Das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz wird ermächtigt, durch Rechtsverordnung mit Zustimmung des Bundesrates die Einzelheiten des Verfahrens der Universalschlichtungsstellen nach den §§ 29 und 30 zu regeln.

**Artikel 2**

**Änderung des Wohn- und Betreuungsvertragsgesetzes**

Das Wohn- und Betreuungsvertragsgesetz vom 29. Juli 2009 (BGBl. I S. 2319) wird wie folgt geändert:

1. In der Inhaltsübersicht wird die Angabe zu § 17 wie folgt gefasst:  
„§ 17 Übergangsvorschriften“.
2. § 6 Absatz 3 wird wie folgt geändert:
  - a) In Nummer 3 wird der Punkt am Ende durch ein Komma ersetzt.
  - b) Folgende Nummer 4 wird angefügt:  
„4. die Informationen nach § 36 Absatz 1 des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes vom ... [einsetzen: Ausfertigungsdatum und Fundstelle] geben; dies gilt auch, wenn der Unternehmer keine Webseite unterhält oder keine Allgemeine Geschäftsbedingungen verwendet.“
3. § 17 wird wie folgt geändert:
  - a) Die Überschrift wird wie folgt gefasst:

„§ 17

Übergangsvorschriften“.

- b) Folgender Absatz 3 wird angefügt:

„(3) § 6 Absatz 3 Nummer 4 gilt nur für nach dem ... [einsetzen: Datum des Tages vor Inkrafttreten dieses Gesetzes nach Artikel 24 Absatz 1 Satz 3] geschlossene Verträge.“

### Artikel 3

#### Änderung der Bundesrechtsanwaltsordnung

§ 191f Absatz 4 und 5 der Bundesrechtsanwaltsordnung in der im Bundesgesetzblatt Teil III, Gliederungsnummer 303-8, veröffentlichten bereinigten Fassung, die zuletzt durch Artikel 7 des Gesetzes vom 10. Oktober 2013 (BGBl. I S. 3786) geändert worden ist, wird wie folgt gefasst:

„(4) Die Schlichtungsstelle ist Verbraucherschlichtungsstelle nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz vom ... [einsetzen: Ausfertigungsdatum und Fundstelle]. Das Verbraucherstreitbeilegungsgesetz ist anzuwenden, soweit dieses Gesetz keine Regelungen zur Schlichtung von Streitigkeiten nach Absatz 1 Satz 1 enthält. Das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz übermittelt der Zentralen Anlaufstelle für Verbraucherschlichtung die Angaben nach § 32 Absatz 3 und 4 des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes. Das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz übermittelt die Evaluationsberichte der Schlichtungsstelle an die Zentrale Anlaufstelle für Verbraucherschlichtung; § 35 Absatz 2 des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes ist nicht anzuwenden.

(5) Die Hauptversammlung der Bundesrechtsanwaltskammer regelt die Einzelheiten der Organisation der Schlichtungsstelle, der Errichtung des Beirats einschließlich der Berufung weiterer Beiratsmitglieder, der Aufgaben des Beirats, der Bestellung der Schlichter, der Geschäftsverteilung und des Schlichtungsverfahrens durch Satzung nach folgenden Grundsätzen:

1. das Schlichtungsverfahren muss für die Beteiligten unentgeltlich durchgeführt werden;
2. die Schlichtung muss jedenfalls für vermögensrechtliche Streitigkeiten bis zu einem Wert von 15 000 Euro statthaft sein;
3. die Durchführung des Schlichtungsverfahrens darf nicht von der Inanspruchnahme eines Vermittlungsverfahrens nach § 73 Absatz 2 Nummer 3 abhängig gemacht werden.“

**Artikel 4****Änderung des Gesetzes betreffend die Einführung der Zivilprozessordnung**

§ 15a Absatz 3 Satz 2 des Gesetzes betreffend die Einführung der Zivilprozessordnung in der im Bundesgesetzblatt Teil III, Gliederungsnummer 310-2, veröffentlichten bereinigten Fassung, das zuletzt durch Artikel 3 des Gesetzes vom 5. Dezember 2014 (BGBl. I S. 1962) geändert worden ist, wird wie folgt gefasst:

„Das Einvernehmen nach Satz 1 wird unwiderleglich vermutet, wenn ein Verbraucher eine Verbraucherschlichtungsstelle, eine branchengebundene andere Gütestelle oder eine andere Gütestelle der Industrie- und Handelskammer, der Handwerkskammer oder der Innung angerufen hat.“

**Artikel 5****Änderung des Justizverwaltungskostengesetzes**

Das Justizverwaltungskostengesetz vom 23. Juli 2013 (BGBl. I S. 2586, 2655), das zuletzt durch Artikel 2 des Gesetzes vom 11. Juni 2013 (BGBl. I S. 1545) geändert worden ist, dieses wiederum geändert durch Artikel 43 Nummer 2 des Gesetzes vom 23. Juli 2013 (BGBl. I S. 2586), wird wie folgt geändert:

1. In der Inhaltsübersicht wird nach der Angabe zu § 16 folgende Angabe eingefügt:  
„§ 16a Behördliche Schlichtung nach § 57a des Luftverkehrsgesetzes“.
2. In § 14 Absatz 2 Satz 1 werden nach dem Wort „Verurteilten“ die Wörter „sowie im Schlichtungsverfahren nach § 57a des Luftverkehrsgesetzes“ eingefügt.
3. Nach § 16 wird folgender § 16a eingefügt:

„§ 16a

Behördliche Schlichtung nach § 57a des Luftverkehrsgesetzes

Die Gebühr 1220 des Kostenverzeichnisses schuldet nur das Luftfahrtunternehmen.“

4. Die Anlage (Kostenverzeichnis) wird wie folgt geändert:
  - a) Die Anmerkung zu Nummer 1220 wird wie folgt gefasst:  
„Die Gebühr entsteht nicht, wenn dem Fluggast die Gebühr 1222 auferlegt oder das Schlichtungsbegehren dem Luftfahrtunternehmen nicht zugeleitet wird.“
  - b) Nach Nummer 1220 werden die folgenden Nummern 1221 und 1222 eingefügt:

Nr.	Gebührentatbestand	Gebührenbetrag
„1221	Das Luftfahrtunternehmen erkennt die Forderung des Fluggastes innerhalb von vier Wochen ab Zuleitung des Schlichtungsbegehrens an und die Durchführung des Schlichtungsverfahrens wird entbehrlich: Die Gebühr 1220 ermäßigt sich auf.....	75,00 €
1222	Auferlegung einer Gebühr nach § 57a Abs. 3 LuftVG.....	30,00 €“.

## Artikel 6

### Änderung des Bürgerlichen Gesetzbuchs

§ 204 Absatz 1 des Bürgerlichen Gesetzbuchs in der Fassung der Bekanntmachung vom 2. Januar 2002 (BGBl. I S. 42, 2909; 2003 I S. 738), das zuletzt durch Artikel 1 des Gesetzes vom 22. Juli 2014 (BGBl. I S. 1218) geändert worden ist, wird wie folgt geändert:

1. Nummer 4 wird wie folgt gefasst:

„4. die Veranlassung der Bekanntgabe eines Antrags, mit dem der Anspruch geltend gemacht wird, bei einer

- a) staatlichen oder staatlich anerkannten Streitbelegungsstelle oder
- b) anderen Streitbelegungsstelle, wenn das Verfahren im Einvernehmen mit dem Antragsgegner betrieben wird;

die Verjährung wird schon durch den Eingang des Antrags bei der Streitbelegungsstelle gehemmt, wenn der Antrag demnächst bekannt gegeben wird.“

2. In Nummer 12 wird das Wort „Gütestelle“ durch das Wort „Streitbelegungsstelle“ ersetzt.

## Artikel 7

### Änderung des Unterlassungsklagengesetzes

Das Unterlassungsklagengesetz in der Fassung der Bekanntmachung vom 27. August 2002 (BGBl. I S. 3422, 4346), das zuletzt durch ... [Artikel 3 des Entwurfs eines Gesetzes zur Verbesserung der zivilrechtlichen Durchsetzung von Verbraucherschützenden Vorschriften des Datenschutzrechts, Bundesratsdrucksache 55/15] geändert worden ist, wird wie folgt geändert:

1. § 2 Absatz 2 Satz 1 wird wie folgt geändert:

- a) In Nummer 10 wird das Wort „und“ am Ende durch ein Komma ersetzt.
- b) In Nummer 11 wird der Punkt am Ende durch das Wort „und“ ersetzt.
- c) Folgende Nummer 12 wird angefügt:

„12. § 2 Absatz 2 sowie die §§ 36 und 37 des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes vom ... [einsetzen: Ausfertigungsdatum und Fundstelle] und Artikel 14 Absatz 1 und 2 der Verordnung (EU) Nr. 524/2013 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 21. Mai 2013 über die Online-Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 und der Richtlinie 2009/22/EG (ABl. L 165 vom 18.6.2013, S. 1).“

2. In § 8 Absatz 2 wird die Angabe „(Bundesanstalt)“ gestrichen.

3. § 14 wird wie folgt gefasst:

„§ 14

#### Schlichtungsverfahren und Verordnungsermächtigung

(1) Bei Streitigkeiten aus der Anwendung

1. der Vorschriften des Bürgerlichen Gesetzbuchs betreffend Fernabsatzverträge über Finanzdienstleistungen,
2. der §§ 491 bis 509 des Bürgerlichen Gesetzbuchs,
3. der Vorschriften betreffend Zahlungsdiensteverträge in

- a) den §§ 675c bis 676c des Bürgerlichen Gesetzbuchs,
  - b) der Verordnung (EG) Nr. 924/2009 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 16. September 2009 über grenzüberschreitende Zahlungen in der Gemeinschaft und zur Aufhebung der Verordnung (EG) Nr. 2560/2001 (ABl. L 266 vom 9.10.2009, S. 11), die zuletzt durch Artikel 17 der Verordnung (EU) Nr. 260/2012 (ABl. L 94 vom 30.3.2012, S. 22) geändert worden ist, und
  - c) der Verordnung (EU) Nr. 260/2012 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 14. März 2012 zur Festlegung der technischen Vorschriften und der Geschäftsanforderungen für Überweisungen und Lastschriften in Euro und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 924/2009 (ABl. L 94 vom 30.3.2012, S. 22), die durch die Verordnung (EU) Nr. 248/2014 (ABl. L 84 vom 20.3.2014, S. 1) geändert worden ist,
4. des § 2 Absatz 1a Satz 3 und des § 23b des Zahlungsdienstleistungsgesetzes zwischen E-Geld-Emittenten und ihren Kunden,
  5. der Vorschriften des Kapitalanlagegesetzbuchs, wenn an der Streitigkeit Verbraucher beteiligt sind, oder
  6. sonstiger Vorschriften im Zusammenhang mit Verträgen, die Bankgeschäfte nach § 1 Absatz 1 Satz 2 des Kreditwesengesetzes oder Finanzdienstleistungen nach § 1 Absatz 1a Satz 2 des Kreditwesengesetzes betreffen, zwischen Verbrauchern und nach dem Kreditwesengesetz beaufsichtigten Unternehmen

können die Beteiligten unbeschadet ihres Rechts, die Gerichte anzurufen, eine vom Bundesamt für Justiz für diese Streitigkeiten anerkannte private Verbraucherschlichtungsstelle oder die bei der Deutschen Bundesbank oder die bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht eingerichtete Verbraucherschlichtungsstelle anrufen. Die bei der Deutschen Bundesbank eingerichtete Verbraucherschlichtungsstelle ist für die Streitigkeiten nach Satz 1 Nummer 1 bis 4 zuständig; die bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht eingerichtete Verbraucherschlichtungsstelle ist für die Streitigkeiten nach Satz 1 Nummer 5 und 6 zuständig. Diese behördlichen Verbraucherschlichtungsstellen sind nur zuständig, wenn es für die Streitigkeit keine zuständige anerkannte Verbraucherschlichtungsstelle gibt.

(2) Jede Verbraucherschlichtungsstelle nach Absatz 1 muss mit mindestens zwei Schlichtern besetzt sein, die die Befähigung zum Richteramt haben. Die Schlichter müssen unabhängig sein und das Schlichtungsverfahren fair und unparteiisch führen. Sie sollen ihre Schlichtungsvorschläge am geltenden Recht ausrichten und sie sollen insbesondere die zwingenden Verbraucherschutzgesetze beachten. Für das Schlichtungsverfahren kann von einem Verbraucher kein Entgelt verlangt werden.

(3) Das Bundesamt für Justiz erkennt auf Antrag eine Schlichtungsstelle als private Verbraucherschlichtungsstelle nach Absatz 1 Satz 1 an, wenn

1. der Träger der Schlichtungsstelle ein Verband ist,
2. die Schlichtungsstelle für die Streitigkeiten nach Absatz 1 Satz 1 zuständig ist und
3. die Organisation, Finanzierung und Verfahrensordnung der Schlichtungsstelle den Anforderungen dieses Gesetzes und der Rechtsverordnung entspricht, die auf Grund dieses Gesetzes erlassen wurde.

Die Verfahrensordnung einer anerkannten Schlichtungsstelle kann nur mit Zustimmung des Bundesamts für Justiz geändert werden.

(4) Das Bundesamt für Justiz nimmt die Verbraucherschlichtungsstellen nach Absatz 1 in die Liste nach § 33 Absatz 1 des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes auf und macht die Anerkennung und den Widerruf oder die Rücknahme der Anerkennung im Bundesanzeiger bekannt.

(5) Das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz regelt im Einvernehmen mit dem Bundesministerium der Finanzen durch Rechtsverordnung, die nicht der Zustimmung des Bundesrates bedarf, entsprechend den Anforderungen der Richtlinie 2013/11/EU des Europäischen Parlaments und des Rates vom 21. Mai 2013 über die alternative Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 und der Richtlinie 2009/22/EG (ABl. L 165 vom 18.6.2013, S. 63)

1. die näheren Einzelheiten der Organisation und des Verfahrens der bei der Deutschen Bundesbank und der bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht nach diesem Gesetz eingerichteten Verbraucherschlichtungsstellen, insbesondere auch die Kosten des Schlichtungsverfahrens für einen am Schlichtungsverfahren beteiligten Unternehmer,

2. die Voraussetzungen und das Verfahren für die Anerkennung einer privaten Verbraucherschlichtungsstelle und für die Aufhebung dieser Anerkennung sowie die Voraussetzungen und das Verfahren für die Zustimmung zur Änderung der Verfahrensordnung,
3. die Zusammenarbeit der behördlichen Verbraucherschlichtungsstellen und der privaten Verbraucherschlichtungsstellen mit
  - a) staatlichen Stellen, insbesondere der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, und
  - b) vergleichbaren Stellen zur außergerichtlichen Streitbeilegung in anderen Vertragsstaaten des Abkommens über den Europäischen Wirtschaftsraum.“
4. Folgender Abschnitt 6 wird angefügt:

„Abschnitt 6  
Überleitungsvorschriften

§ 16

Überleitungsvorschrift zum Gesetz zur Umsetzung der Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten und zur Durchführung der Verordnung über Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten

Die Schlichtungsstellen der Verbände, denen die Schlichtungsaufgabe nach § 7 Absatz 1 und 2 der Schlichtungsstellenverfahrensverordnung oder nach § 11 Absatz 1 der Kapitalanlageschlichtungsstellenverordnung jeweils in der vor dem ... [einsetzen: Datum des Inkrafttretens nach Artikel 24 Absatz 1 Satz 1 dieses Gesetzes] geltenden Fassung wirksam übertragen worden ist, gelten bis zum ... [einsetzen: Datum des ersten Tages des zwölften auf die Verkündung folgenden Kalendermonats] als anerkannte private Verbraucherschlichtungsstellen nach § 14 Absatz 1.“

**Artikel 8**

**Änderung des EG-Verbraucherschutzdurchsetzungsgesetzes**

In § 2 Nummer 1 Buchstabe a des EG-Verbraucherschutzdurchsetzungsgesetzes vom 21. Dezember 2006 (BGBl. I S. 3367), das zuletzt durch Artikel 2 Absatz 4 des Gesetzes vom 1. April 2015 (BGBl. I S. 434 geändert worden ist, wird die Angabe „und 17“ durch ein Komma und die Angabe „17, 20 und 21“ ersetzt.

**Artikel 9**

**Änderung des Energiewirtschaftsgesetzes**

Das Energiewirtschaftsgesetz vom 7. Juli 2005 (BGBl. I S. 1970, 3621), das zuletzt durch Artikel 6 des Gesetzes vom 21. Juli 2014 (BGBl. I S. 1066) geändert worden ist, wird wie folgt geändert:

1. In § 41 Absatz 1 Satz 2 Nummer 7 werden die Wörter „Schlichtungsstelle und deren Anschrift sowie“ durch die Wörter „Schlichtungsstelle mit deren Anschrift und Webseite, über die Verpflichtung des Lieferanten zur Teilnahme am Schlichtungsverfahren sowie über“ ersetzt.
2. § 111a wird wie folgt geändert:

- a) In Satz 2 werden die Wörter „schriftlich oder elektronisch“ durch die Wörter „in Textform“ ersetzt und werden nach der Angabe „§ 111b“ die Wörter „unter Angabe der Anschrift und der Webseite der Schlichtungsstelle“ eingefügt.
  - b) Nach Satz 2 werden die folgenden Sätze eingefügt:

„Das Unternehmen hat zugleich anzugeben, dass es zur Teilnahme am Schlichtungsverfahren verpflichtet ist. Das Unternehmen hat auf seiner Webseite auf das Schlichtungsverfahren nach § 111b, die Anschrift und die Webseite der Schlichtungsstelle sowie seine Pflicht zur Teilnahme am Schlichtungsverfahren hinzuweisen.“
3. § 111b wird wie folgt geändert:
- a) Absatz 1 Satz 5 wird aufgehoben.
  - b) Absatz 3 wird wie folgt geändert:
    - aa) In Satz 1 wird das Wort „Technologie“ durch das Wort „Energie“ und werden die Wörter „für Ernährung, Landwirtschaft und“ durch die Wörter „der Justiz und für“ ersetzt.
    - bb) In Satz 2 werden nach dem Wort „machen“ die Wörter „und der Zentralen Anlaufstelle für Verbraucherschlichtung nach § 32 Absatz 2 und 4 des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes vom ... [einsetzen: Ausfertigungsdatum und Fundstelle] mitzuteilen“ eingefügt.
  - c) Die Absätze 4 und 5 werden wie folgt gefasst:

„(4) Eine privatrechtlich organisierte Einrichtung kann nach Absatz 3 Satz 1 als Schlichtungsstelle anerkannt werden, wenn sie die Voraussetzungen für eine Anerkennung als Verbraucherschlichtungsstelle nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz erfüllt, soweit das Energiewirtschaftsgesetz keine abweichenden Regelungen trifft.

(5) Die anerkannte Schlichtungsstelle hat dem Bundesministerium für Wirtschaft und Energie und dem Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz jährlich über ihre Organisations- und Finanzstruktur zu berichten. § 34 des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes bleibt unberührt.“
  - d) In Absatz 6 Satz 2 wird vor dem Wort „Entgelt“ das Wort „geringes“ eingefügt.
  - e) Absatz 7 wird wie folgt geändert:
    - aa) In Satz 1 wird das Wort „Technologie“ durch das Wort „Energie“ und werden die Wörter „für Ernährung, Landwirtschaft und“ durch die Wörter „der Justiz und für“ ersetzt.
    - bb) Satz 2 wird wie folgt gefasst:

„Soweit dieses Gesetz keine abweichenden Regelungen trifft, muss die beauftragte Schlichtungsstelle die Anforderungen nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz erfüllen.“
  - f) Nach Absatz 7 wird folgender Absatz 8 eingefügt:

„(8) Die anerkannte und die beauftragte Schlichtungsstelle sind Verbraucherschlichtungsstellen nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz. Das Verbraucherstreitbeilegungsgesetz ist anzuwenden, soweit das Energiewirtschaftsgesetz keine abweichenden Regelungen trifft. Die Schlichtungsstellen sollen regelmäßig Schlichtungsvorschläge von allgemeinem Interesse für den Verbraucher auf ihrer Webseite veröffentlichen.“
  - g) Der bisherige Absatz 8 wird Absatz 9.
4. Dem § 111c Absatz 1 wird folgender Satz angefügt:
- „Die Schlichtungsstelle teilt den Parteien mit, dass sich die Dauer des Schlichtungsverfahrens wegen besonderer Schwierigkeit der Streitigkeit verlängert.“



## Artikel 10

### Änderung der Stromgrundversorgungsverordnung

In § 2 Absatz 3 Satz 6 Nummer 3 der Stromgrundversorgungsverordnung vom 26. Oktober 2006 (BGBl. I S. 2391), die zuletzt durch Artikel 1 der Verordnung vom 22. Oktober 2014 (BGBl. I S. 1631) geändert worden ist, werden die Wörter „anzurufen und die Anschrift der zuständigen Schlichtungsstelle“ durch die Wörter „anzurufen, die Anschrift und die Webseite der zuständigen Schlichtungsstelle, die Verpflichtung des Lieferanten zur Teilnahme am Schlichtungsverfahren“ ersetzt.

## Artikel 11

### Änderung der Gasgrundversorgungsverordnung

In § 2 Absatz 3 Satz 4 Nummer 3 der Gasgrundversorgungsverordnung vom 26. Oktober 2006 (BGBl. I S. 2391, 2396), die zuletzt durch Artikel 2 der Verordnung vom 22. Oktober 2014 (BGBl. I S. 1631) geändert worden ist, werden die Wörter „anzurufen und die Anschrift der zuständigen Schlichtungsstelle“ durch die Wörter „anzurufen, die Anschrift und die Webseite der zuständigen Schlichtungsstelle, die Verpflichtung des Lieferanten zur Teilnahme am Schlichtungsverfahren“ ersetzt.

## Artikel 12

### Änderung der Verordnung zur Übertragung von Befugnissen zum Erlass von Rechtsverordnungen auf die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht

In § 1 Nummer 3a der Verordnung zur Übertragung von Befugnissen zum Erlass von Rechtsverordnungen auf die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht vom 13. Dezember 2002 (BGBl. 2003 I S. 3), die zuletzt durch ... [Artikel ... der Zehnten Zuständigkeitsanpassungsverordnung] geändert worden ist, wird nach den Wörtern „und des § 331 Absatz 2 Satz 2 des Kapitalanlagegesetzbuchs“ das Komma durch das Wort „sowie“ ersetzt und werden die Wörter „sowie Rechtsverordnungen nach Maßgabe des § 342 Absatz 5 Satz 1 bis 3 und Absatz 6 Satz 1 des Kapitalanlagegesetzbuchs jeweils im Einvernehmen mit dem Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz“ gestrichen.

## Artikel 13

### Änderung des Kapitalanlagegesetzbuchs

Das Kapitalanlagegesetzbuch vom 4. Juli 2013 (BGBl. I S. 1981), das zuletzt durch Artikel 3 des Gesetzes vom 10. Dezember 2014 (BGBl. I S. 2085) geändert worden ist, wird wie folgt geändert:

1. In der Inhaltsübersicht wird die Angabe zu § 342 wie folgt gefasst:  
„§ 342 Beschwerdeverfahren“.
2. § 342 wird wie folgt geändert:
  - a) Die Überschrift wird wie folgt gefasst:

„§ 342

Beschwerdeverfahren“.

- b) Absatz 3 wird aufgehoben.
- c) Absatz 4 wird Absatz 3 und nach der Angabe „Absatz 1“ werden die Wörter „oder Streitigkeiten nach Absatz 3“ gestrichen.
- d) Die Absätze 5 und 6 werden aufgehoben.

#### **Artikel 14**

##### **Aufhebung der Kapitalanlagenschlichtungsstellenverordnung**

Die Kapitalanlagenschlichtungsstellenverordnung vom 16. Juli 2013 (BGBl. I S. 2479) wird aufgehoben.

#### **Artikel 15**

##### **Änderung des Versicherungsvertragsgesetzes**

§ 214 des Versicherungsvertragsgesetzes vom 23. November 2007 (BGBl. I S. 2631), das zuletzt durch Artikel 2 Absatz 49 des Gesetzes vom 1. April 2015 (BGBl. I S. 434) geändert worden ist, wird wie folgt geändert:

1. Die Absätze 1 und 2 werden wie folgt gefasst:

„(1) Das Bundesamt für Justiz kann privatrechtlich organisierte Einrichtungen als Schlichtungsstelle zur außergerichtlichen Beilegung von Streitigkeiten

1. bei Versicherungsverträgen mit Verbrauchern im Sinne des § 13 des Bürgerlichen Gesetzbuchs anerkennen,
2. zwischen Versicherungsvermittlern oder Versicherungsberatern und Versicherungsnehmern im Zusammenhang mit der Vermittlung von Versicherungsverträgen anerkennen.

Die Beteiligten können diese Schlichtungsstelle anrufen; das Recht, die Gerichte anzurufen, bleibt unberührt.

(2) Eine privatrechtlich organisierte Einrichtung kann als Schlichtungsstelle anerkannt werden, wenn sie die Voraussetzungen für eine Anerkennung als Verbraucherschlichtungsstelle nach § 24 des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes vom ... [einsetzen: Ausfertigungsdatum und Fundstelle] erfüllt. Eine anerkannte Schlichtungsstelle ist Verbraucherschlichtungsstelle nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz. Das Bundesamt für Justiz nimmt die Verbraucherschlichtungsstellen nach Absatz 1 in die Liste nach § 33 Absatz 1 des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes auf und macht die Anerkennung und den Widerruf oder die Rücknahme der Anerkennung im Bundesanzeiger bekannt.“

2. In Absatz 4 Satz 2 wird vor dem Wort „Entgelt“ das Wort „geringes“ eingefügt.
3. Absatz 5 wird wie folgt gefasst:

„(5) Soweit keine privatrechtlich organisierte Einrichtung als Schlichtungsstelle anerkannt wird, weist das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz im Einvernehmen mit dem Bundesministerium der Finanzen und dem Bundesministerium für Wirtschaft und Energie die Aufgaben der Schlichtungsstelle durch Rechtsverordnung ohne Zustimmung des Bundesrates einer Bundesoberbehörde oder Bundesanstalt zu und regelt deren Verfahren sowie die Erhebung von Gebühren und Auslagen. § 31 des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes ist entsprechend anzuwenden. Die Schlichtungsstelle ist Verbraucherschlichtungsstelle nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz und muss die Anforderungen nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz erfüllen.“

## Artikel 16

### Änderung des Postgesetzes

§ 18 Absatz 2 des Postgesetzes vom 22. Dezember 1997 (BGBl. I S. 3294), das zuletzt durch Artikel 4 Absatz 106 des Gesetzes vom 7. August 2013 (BGBl. I S. 3154) geändert worden ist, wird wie folgt gefasst:

„(2) Für die außergerichtliche Streitbeilegung nach der Verordnung nach Absatz 1 werden Gebühren und Auslagen nicht erhoben. Jede Partei trägt die ihr durch die Teilnahme am Verfahren entstehenden Kosten selbst. Unbeschadet der Regelungen der Verordnung nach Absatz 1 regelt die Streitbeilegungsstelle die weiteren Einzelheiten des außergerichtlichen Streitbeilegungsverfahrens in einer Schlichtungsordnung, die sie veröffentlicht. Die außergerichtliche Beilegung von Streitigkeiten zwischen einem Verbraucher und einem Postdienstleister muss den Anforderungen des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes vom ... [einsetzen: Ausfertigungsdatum und Fundstelle] entsprechen. Das Bundesministerium für Wirtschaft und Energie übermittelt der Zentralen Anlaufstelle für Verbraucherschlichtung die Mitteilungen nach § 32 Absatz 3 und 4 des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes.“

## Artikel 17

### Änderung des Telekommunikationsgesetzes

Das Telekommunikationsgesetz vom 22. Juni 2004 (BGBl. I S. 1190), das zuletzt durch Artikel 22 des Gesetzes vom 25. Juli 2014 (BGBl. I S. 1266) geändert worden ist, wird wie folgt geändert:

1. § 45n wird wie folgt geändert:

a) Absatz 2 wird wie folgt geändert:

aa) In dem Satzteil vor Nummer 1 werden nach den Wörtern „verpflichtet werden,“ die Wörter „dem Verbraucher und auf Verlangen anderen Endnutzern“ eingefügt und werden die Wörter „zu veröffentlichen“ durch das Wort „bereitzustellen“ ersetzt.

bb) Nummer 2 wird wie folgt gefasst:

„2. über den Vertragsbeginn, die noch verbleibende Vertragslaufzeit und die bei Vertragskündigung anfallenden Gebühren,“.

cc) In Nummer 3 wird das Wort „und“ am Ende durch ein Komma ersetzt.

dd) Nummer 4 wird durch die folgenden Nummern 4 und 5 ersetzt:

„4. über die Dienstqualität einschließlich eines Angebotes zur Überprüfbarkeit der Datenübertragungsrate und

5. über die Maßnahmen, die zur Gewährleistung der Gleichwertigkeit beim Zugang für behinderte Endnutzer getroffen worden sind.“

b) Absatz 3 wird wie folgt geändert:

aa) In dem Satzteil vor Nummer 1 werden nach den Wörtern „verpflichtet werden,“ die Wörter „dem Verbraucher und auf Verlangen anderen Endnutzern“ eingefügt und werden die Wörter „zu veröffentlichen“ durch das Wort „bereitzustellen“ ersetzt.

bb) Nummer 2 wird wie folgt gefasst:

„2. den Umfang der angebotenen Dienste einschließlich der Bedingungen für Datenvolumenbeschränkungen,“.

c) Absatz 5 wird wie folgt gefasst:

„(5) Die Informationen sind in klarer, verständlicher und leicht zugänglicher Form dem Verbraucher und auf Verlangen anderen Endnutzern bereitzustellen. In der Rechtsverordnung nach Absatz 1 können hinsichtlich Ort und Form der Bereitstellung weitere Anforderungen festgelegt werden.“

2. § 47a wird wie folgt geändert:

- a) In Absatz 1 werden in dem Satzteil nach Nummer 2 nach den Wörtern „bei der“ die Wörter „Verbraucherschlichtungsstelle der“ eingefügt.
- b) Absatz 2 wird aufgehoben.
- c) Absatz 3 wird Absatz 2 und in den Nummern 4 und 5 werden jeweils vor dem Wort „Bundesnetzagentur“ die Wörter „Verbraucherschlichtungsstelle der“ eingefügt.
- d) Absatz 4 wird Absatz 3 und die folgenden Sätze werden angefügt:

„Die Verbraucherschlichtungsstelle der Bundesnetzagentur muss die Anforderungen nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz vom ... [einsetzen: Ausfertigungsdatum und Fundstelle] erfüllen. Das Bundesministerium für Wirtschaft und Energie übermittelt der Zentralen Anlaufstelle für Verbraucherschlichtung die Mitteilungen nach § 32 Absatz 3 und 4 des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes.“

3. § 145 wird wie folgt gefasst:

#### „§ 145

#### Kosten von außergerichtlichen Streitbeilegungsverfahren

Für die außergerichtlichen Streitbeilegungsverfahren nach § 47a werden Gebühren und Auslagen nicht erhoben. Jede Partei trägt die ihr durch die Teilnahme am Verfahren entstehenden Kosten selbst.“

### Artikel 18

#### Änderung des EU-Fahrgastrechte-Kraftomnibus-Gesetzes

Das EU-Fahrgastrechte-Kraftomnibus-Gesetz vom 23. Juli 2013 (BGBl. I S 2547) wird wie folgt geändert:

1. § 6 wird wie folgt geändert:

- a) In Absatz 1 wird das Wort „Schlichtungsstelle“ durch das Wort „Verbraucherschlichtungsstelle“ ersetzt.
- b) Die Absätze 3 bis 5 werden wie folgt gefasst:

„(3) Die Verbraucherschlichtungsstelle nach Absatz 1 bedarf der Anerkennung nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz vom ... [einsetzen: Ausfertigungsdatum und Fundstelle] durch das Bundesministerium für Verkehr und digitale Infrastruktur im Einvernehmen mit dem Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz. Die Verbraucherschlichtungsstelle kann auch eine verkehrsträgerübergreifende Schlichtungsstelle sein. Die Anerkennung und der Widerruf oder die Rücknahme der Anerkennung sind im Bundesanzeiger bekannt zu machen und der Zentralen Anlaufstelle für Verbraucherschlichtung nach § 32 Absatz 2 und 4 des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes mitzuteilen.

(4) Die Beförderer, Reiseveranstalter und Reisevermittler haben bei der Beantwortung einer Beschwerde im Zusammenhang mit den unter die Verordnung (EU) Nr. 181/2011 fallenden Rechten und Pflichten auf die Möglichkeit der Schlichtung hinzuweisen und die Adressen geeigneter Verbraucherschlichtungsstellen mitzuteilen.

(5) Soweit keine Verbraucherschlichtungsstelle nach Absatz 3 anerkannt wurde, kann das Bundesministerium für Verkehr und digitale Infrastruktur im Einvernehmen mit dem Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz die Aufgabe der Schlichtungsstelle durch Rechtsverordnung ohne Zustimmung des Bundesrates einer Bundesoberbehörde oder Bundesanstalt zuweisen und deren Verfahren sowie die Erhebung von Gebühren und Auslagen regeln. § 31 des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes ist auf die Regelung der Gebühren anzuwenden. Die Schlichtungsstelle ist Verbraucherschlichtungsstelle nach dem

Verbraucherstreitbeilegungsgesetz und muss die Anforderungen nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz erfüllen.“

- c) Die Absätze 6 und 7 werden aufgehoben.
2. In § 7 wird das Wort „Amtshandlungen“ durch die Wörter „individuell zurechenbaren öffentlichen Leistungen“ ersetzt.
3. § 8 wird wie folgt geändert:
  - a) In den Absätzen 1 und 2 werden jeweils die Wörter „Verkehr, Bau und Stadtentwicklung“ durch die Wörter „Verkehr und digitale Infrastruktur“ ersetzt.
  - b) Absatz 3 wird aufgehoben.

## Artikel 19

### Änderung der Eisenbahn-Verkehrsordnung

§ 37 der Eisenbahn-Verkehrsordnung in der Fassung der Bekanntmachung vom 20. April 1999 (BGBl. I S. 782), die zuletzt durch Artikel 3 des Gesetzes vom 26. Mai 2009 (BGBl. I S. 1146) geändert worden ist, wird wie folgt geändert:

1. In Absatz 1 wird das Wort „Schlichtungsstelle“ durch das Wort „Verbraucherschlichtungsstelle“ ersetzt.
2. Die Absätze 2 und 3 werden wie folgt gefasst:

„(2) Die Verbraucherschlichtungsstelle nach Absatz 1 bedarf der Anerkennung nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz vom ... [einsetzen: Ausfertigungsdatum und Fundstelle] durch das Bundesministerium für Verkehr und digitale Infrastruktur im Einvernehmen mit dem Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz. Die Verbraucherschlichtungsstelle kann auch eine verkehrsträgerübergreifende Schlichtungsstelle sein. Die Anerkennung und der Widerruf oder die Rücknahme der Anerkennung sind im Bundesanzeiger bekannt zu machen und der Zentralen Anlaufstelle für Verbraucherschlichtung nach § 32 Absatz 2 und 4 des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes mitzuteilen.

(3) Das Eisenbahnverkehrsunternehmen hat bei der Beantwortung einer Beschwerde wegen der Nichtbeachtung von Fahrgastrechten auf die Möglichkeit der Schlichtung hinzuweisen und die Adressen geeigneter Verbraucherschlichtungsstellen mitzuteilen.“

3. Folgender Absatz 4 wird angefügt:

„(4) Soweit keine Verbraucherschlichtungsstelle nach Absatz 2 anerkannt wurde, kann das Bundesministerium für Verkehr und digitale Infrastruktur im Einvernehmen mit dem Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz die Aufgabe der Schlichtungsstelle durch Rechtsverordnung ohne Zustimmung des Bundesrates einer Bundesoberbehörde oder Bundesanstalt zuweisen und deren Verfahren sowie die Erhebung von Gebühren und Auslagen regeln. § 31 des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes ist auf die Regelung der Gebühren entsprechend anzuwenden. Die Schlichtungsstelle ist Verbraucherschlichtungsstelle nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz und muss die Anforderungen nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz erfüllen.“

## Artikel 20

### Änderung des EU-Fahrgastrechte-Schiffahrt-Gesetzes

Das EU-Fahrgastrechte-Schiffahrt-Gesetz vom 5. Dezember 2012 (BGBl. I S. 2454), das zuletzt durch Artikel 4 Absatz 138 des Gesetzes vom 7. August 2013 (BGBl. I S. 3154) geändert worden ist, wird wie folgt geändert:

1. § 6 wird wie folgt geändert:
  - a) In Absatz 1 wird das Wort „Schlichtungsstelle“ durch das Wort „Verbraucherschlichtungsstelle“ ersetzt.

- b) Die Absätze 3 bis 5 werden wie folgt gefasst:

„(3) Die Verbraucherschlichtungsstelle nach Absatz 1 bedarf der Anerkennung nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz vom ... [einsetzen: Ausfertigungsdatum und Fundstelle] durch das Bundesministerium für Verkehr und digitale Infrastruktur im Einvernehmen mit dem Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz. Die Verbraucherschlichtungsstelle kann auch eine verkehrsträgerübergreifende Schlichtungsstelle sein. Die Anerkennung und der Widerruf oder die Rücknahme der Anerkennung sind im Bundesanzeiger bekannt zu machen und der Zentralen Anlaufstelle für Verbraucherschlichtung nach § 32 Absatz 2 und 4 des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes mitzuteilen.

(4) Die Beförderer, Reiseveranstalter und Reisevermittler haben bei der Beantwortung einer Beschwerde im Zusammenhang mit den unter die Verordnung (EU) Nr. 1177/2010 fallenden Rechten und Pflichten auf die Möglichkeit der Schlichtung hinzuweisen und die Adressen geeigneter Verbraucherschlichtungsstellen mitzuteilen.

(5) Soweit keine Verbraucherschlichtungsstelle nach Absatz 3 anerkannt wurde, kann das Bundesministerium für Verkehr und digitale Infrastruktur im Einvernehmen mit dem Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz die Aufgabe der Schlichtungsstelle durch Rechtsverordnung ohne Zustimmung des Bundesrates einer Bundesoberbehörde oder Bundesanstalt zuweisen und deren Verfahren sowie die Erhebung von Gebühren und Auslagen regeln. § 31 des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes ist auf die Regelung der Gebühren entsprechend anzuwenden. Die Schlichtungsstelle ist Verbraucherschlichtungsstelle nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz und muss die Anforderungen nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz erfüllen.“

- c) Die Absätze 6 und 7 werden aufgehoben.

2. § 8 wird wie folgt geändert:

- a) Satz 1 wird wie folgt geändert:

aa) In dem Satzteil vor Nummer 1 werden die Wörter „Verkehr, Bau und Stadtentwicklung“ durch die Wörter „Verkehr und digitale Infrastruktur“ ersetzt.

bb) In Nummer 4 wird das Komma am Ende durch einen Punkt ersetzt.

cc) Nummer 5 wird aufgehoben.

- b) Satz 2 wird aufgehoben.

3. In § 9 Absatz 3 und 4 werden jeweils die Wörter „Verkehr, Bau und Stadtentwicklung“ durch die Wörter „Verkehr und digitale Infrastruktur“ ersetzt.

## Artikel 21

### Änderung des Luftverkehrsgesetzes

Das Luftverkehrsgesetz in der Fassung der Bekanntmachung vom 10. Mai 2007 (BGBl. I S. 698), das zuletzt durch Artikel 2 Absatz 175 des Gesetzes vom 7. August 2013 (BGBl. I S. 3154) geändert worden ist, wird wie folgt geändert:

1. In der Inhaltsübersicht wird nach der Angabe zu § 57c folgende Angabe eingefügt:

„§ 57d Verhältnis zum Verbraucherstreitbeilegungsgesetz“.

2. § 57 wird wie folgt geändert:

- a) Absatz 1 wird wie folgt geändert:

aa) In Satz 1 werden die Wörter „Justiz kann im Einvernehmen mit dem Bundesministerium für Verkehr, Bau und Stadtentwicklung, dem Bundesministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz und dem Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie“ durch die Wörter „Justiz und für Verbraucherschutz kann im Einvernehmen mit dem Bundesministerium für Verkehr und digitale Infrastruktur und dem Bundesministerium für Wirtschaft und Energie“ ersetzt.

- bb) In Satz 3 wird das Wort „ist“ durch die Wörter „und der Widerruf oder die Rücknahme der Anerkennung sind“ ersetzt.
- b) Absatz 2 wird wie folgt gefasst:
- „(2) Privatrechtlich organisierte Einrichtungen können als Schlichtungsstellen anerkannt werden, wenn die Schlichtungsstellen und die Durchführung des Schlichtungsverfahrens den Anforderungen dieses Gesetzes, des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes vom ... [einsetzen: Ausfertigungsdatum und Fundstelle] und der nach diesen Gesetzen erlassenen Rechtsverordnungen entsprechen.“
- c) Absatz 4 Satz 2 wird wie folgt gefasst:
- „Von dem Fluggast kann ein Entgelt von bis zu 30 Euro verlangt werden, wenn die Geltendmachung des Anspruchs im Schlichtungsverfahren missbräuchlich ist.“
- d) In Absatz 5 Satz 3 werden nach den Wörtern „Bundesministerium der Justiz“ die Wörter „und für Verbraucherschutz“ eingefügt.
- e) Folgender Absatz 7 wird angefügt:
- „(7) Eine anerkannte Einrichtung ist Verbraucherschlichtungsstelle nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz. Das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz übermittelt der Zentralen Anlaufstelle für Verbraucherschlichtung die Angaben nach § 32 Absatz 2 und 4 des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes. Die Schlichtungsstelle hat den Evaluationsbericht nach § 34 Absatz 2 des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes an das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz zu übermitteln. Dieses leitet den Evaluationsbericht an die Zentrale Anlaufstelle für Verbraucherschlichtung weiter; § 35 Absatz 2 des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes ist nicht anzuwenden.“
3. § 57a wird wie folgt geändert:
- a) Die Absätze 2 und 3 werden wie folgt gefasst:
- „(2) Die Schlichtungsstelle und die Durchführung des Schlichtungsverfahrens müssen den Anforderungen dieses Gesetzes, des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes und der aufgrund dieser Gesetze erlassenen Rechtsverordnungen entsprechen.
- (3) Das Bundesamt für Justiz kann dem Fluggast die Gebühr 1222 der Anlage (Kostenverzeichnis) zum Justizverwaltungskostengesetz auferlegen, wenn die Geltendmachung des Anspruchs im Schlichtungsverfahren missbräuchlich ist.“
- b) Absatz 4 wird wie folgt geändert:
- aa) In Satz 1 werden die Wörter „Justiz im Einvernehmen mit dem Bundesministerium für Verkehr, Bau und Stadtentwicklung, dem Bundesministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz und dem Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie“ durch die Wörter „Justiz und für Verbraucherschutz im Einvernehmen mit dem Bundesministerium für Verkehr und digitale Infrastruktur und dem Bundesministerium für Wirtschaft und Energie“ ersetzt.
- bb) In Satz 5 wird nach der Angabe „Absatz 3“ die Angabe „Satz 2“ gestrichen.
- c) Folgender Absatz 6 wird angefügt:
- „(6) Die Schlichtungsstelle nach Absatz 1 ist Verbraucherschlichtungsstelle nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz und von der Zentralen Anlaufstelle für Verbraucherschlichtung in die Liste nach § 33 Absatz 1 des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes einzutragen; § 32 Absatz 3 und 4 sowie § 35 Absatz 2 des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes sind nicht anzuwenden.“
4. § 57b wird wie folgt geändert:
- a) In Absatz 1 Satz 1 Nummer 1 werden die Wörter „von Fluggästen oder“ durch die Wörter „oder der Herabstufung von Fluggästen in eine niedrigere Klasse sowie“ ersetzt.
- b) Absatz 2 Satz 1 wird wie folgt geändert:
- aa) Nummer 4 wird wie folgt gefasst:

- „4. das Schlichtungsbegehren missbräuchlich ist, insbesondere wenn die Streitigkeit durch außergerichtlichen Vergleich bereits beigelegt ist,“
- bb) In Nummer 5 werden die Wörter „gemacht worden ist oder“ durch die Wörter „gemacht worden ist, wenn das Luftfahrtunternehmen den geltend gemachten Anspruch nicht abgelehnt hat oder wenn das Luftfahrtunternehmen den geltend gemachten Anspruch weder anerkannt noch abgelehnt hat und“ ersetzt.
- c) In Absatz 3 werden die Wörter „die Schlichtung die Klärung einer grundsätzlichen Rechtsfrage beeinträchtigen würde“ durch die Wörter „eine grundsätzliche Rechtsfrage, die für die Bewertung der Streitigkeit erheblich ist, nicht geklärt ist“ ersetzt.
5. § 57c wird durch die folgenden §§ 57c und 57d ersetzt:

„§ 57c

Verordnungsermächtigungen

(1) Das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz regelt im Einvernehmen mit dem Bundesministerium für Verkehr und digitale Infrastruktur und dem Bundesministerium für Wirtschaft und Energie durch Rechtsverordnung, die nicht der Zustimmung des Bundesrates bedarf, weitere Anforderungen an die Schlichtungsstellen nach § 57 und das von den Schlichtungsstellen nach den §§ 57 und 57a zu gewährleistende Schlichtungsverfahren.

(2) Die Rechtsverordnung nach Absatz 1 kann auch die Einzelheiten des Verfahrens nach § 57 Absatz 5 regeln.

(3) Das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz kann im Einvernehmen mit dem Bundesministerium für Verkehr und digitale Infrastruktur und dem Bundesministerium für Wirtschaft und Energie durch Rechtsverordnung, die nicht der Zustimmung des Bundesrates bedarf, die Beträge nach § 57b Absatz 1 und 2 Satz 1 Nummer 6 an die allgemeine Preissteigerung anpassen, wenn diese seit dem 1. November 2013 oder seit der letzten Anpassung mehr als 10 Prozent beträgt.

§ 57d

Verhältnis zum Verbraucherstreitbeilegungsgesetz

Soweit die Vorschriften dieses Unterabschnitts und der nach § 57c erlassenen Rechtsverordnung keine Regelung enthalten, gelten für die Schlichtung von Streitigkeiten über Ansprüche nach § 57b Absatz 1 das Verbraucherstreitbeilegungsgesetz und die aufgrund § 42 Absatz 1 des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes erlassenen Rechtsverordnungen. Dies gilt auch für die Schlichtung von Streitigkeiten über Ansprüche des Fluggastes nach § 57b Absatz 1, der mit dem Luftfahrtunternehmen nicht vertraglich verbunden ist.“

6. Dem § 72 wird folgender Absatz 5 angefügt:

„(5) Die durch Artikel 21 des Gesetzes zur Umsetzung der Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten und zur Durchführung der Verordnung über Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten vom ... [einsetzen: Ausfertigungsdatum und Fundstelle dieses Gesetzes] geänderten und eingefügten Vorschriften des Zweiten Abschnitts 5. Unterabschnitt gelten nicht für Ansprüche, die vor dem ... [einsetzen: Datum des Inkrafttretens nach Artikel 24 Absatz 1 Satz 3 dieses Gesetzes] entstanden sind.“

**Artikel 22**

**Änderung der Luftverkehrsschlichtungsverordnung**

Die Luftverkehrsschlichtungsverordnung vom 11. Oktober 2013 (BGBl. I S. 3820) wird wie folgt geändert:

1. In der Inhaltsübersicht wird nach der Angabe zu § 17 folgende Angabe eingefügt:



„§ 17a Verhältnis zum Verbraucherstreitbeilegungsgesetz“.

2. § 1 wird wie folgt geändert:

a) Absatz 1 wird wie folgt gefasst:

„(1) Privatrechtlich organisierte Einrichtungen können als Schlichtungsstellen nach § 57 Absatz 1 des Luftverkehrsgesetzes anerkannt werden, wenn die Schlichtungsstellen, die Durchführung der Schlichtungsverfahren und die Regelung der Entgelte folgenden Anforderungen entsprechen:

1. den §§ 57 und 57b des Luftverkehrsgesetzes,
2. den §§ 2 bis 16 Absatz 1 und 3 dieser Rechtsverordnung,
3. den §§ 1 bis 23, 34, 38 und 39 des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes vom ... [einsetzen: Ausfertigungsdatum und Fundstelle] und
4. denjenigen Vorschriften der nach § 42 Absatz 1 des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes erlassenen Rechtsverordnung, die die Anforderungen nach Nummer 3 konkretisieren.“

b) In Absatz 2 werden nach dem Wort „Justiz“ die Wörter „und für Verbraucherschutz“ eingefügt.

3. § 4 wird wie folgt geändert:

a) In Absatz 4 Satz 2 Nummer 1 wird das Wort „Erledigung“ durch das Wort „Ausübung“ ersetzt.

b) Dem Absatz 5 wird folgender Satz angefügt:

„Die Schlichter haben die Beteiligten über den Umfang ihrer Verschwiegenheitspflichten zu informieren.“

4. Dem § 5 Absatz 1 wird folgender Satz angefügt:

„Die Tätigkeit kann fortgeführt werden, wenn der Schlichter den Beteiligten die Umstände offenlegt, die seine Unparteilichkeit beeinträchtigen können, und die Beteiligten der Fortführung seiner Tätigkeit ausdrücklich zustimmen.“

5. § 6 Absatz 3 Satz 2 wird wie folgt gefasst:

„Entscheidungen über die Schlichtung im Luftverkehr nach § 4 Absatz 2 Satz 3 und Absatz 4 Satz 3 sowie nach § 8 Absatz 2 bedürfen der Mehrheit der stimmberechtigten Beiratsmitglieder nach den Absätzen 1 und 2.“

6. In § 7 Satz 2 werden nach der Angabe „Absatz 5“ die Wörter „Satz 1 und 2“ eingefügt.

7. § 8 Absatz 1 wird wie folgt gefasst:

„(1) Die Schlichtungsstelle hat sich eine Verfahrensordnung zu geben, die die Anforderungen an die Schlichtungsstelle und das Schlichtungsverfahren nach den folgenden Vorschriften näher bestimmt:

1. nach den §§ 57 und 57b des Luftverkehrsgesetzes,
2. nach den §§ 9 bis 16 Absatz 1 und 3 dieser Rechtsverordnung,
3. nach den §§ 4 bis 23, 34, 38 und 39 des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes und
4. nach denjenigen Vorschriften der nach § 42 Absatz 1 des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes erlassenen Rechtsverordnung, die die Anforderungen nach Nummer 3 konkretisieren.“

8. In § 9 Satz 2 werden nach dem Wort „Justiz“ die Wörter „und für Verbraucherschutz“ eingefügt.

9. § 10 wird wie folgt geändert:

a) In Absatz 2 Satz 2 werden nach den Wörtern „eingereicht werden“ das Komma und die Wörter „wenn diese hierfür einen Zugang eröffnet hat“ gestrichen.

b) Dem Absatz 3 wird folgender Satz angefügt:

„Die Beteiligten dürfen nicht verpflichtet werden, sich vertreten zu lassen.“

10. In § 11 Absatz 1 Satz 2 werden nach den Wörtern „geltend gemacht hat und“ die Wörter „der Anspruch von dem Luftfahrtunternehmen abgelehnt wurde oder der Anspruch von dem Luftfahrtunternehmen weder anerkannt noch abgelehnt wurde und“ eingefügt.

11. § 13 wird wie folgt geändert:

a) Dem Absatz 1 wird folgender Satz angefügt:

„Die privatrechtlich organisierte Schlichtungsstelle kann in ihrer Verfahrensordnung die Fristen nach den Sätzen 2 und 4 verkürzen.“

b) In Absatz 5 Satz 1 werden die Wörter „die Anrufung der Schlichtungsstelle missbräuchlich oder“ gestrichen.

c) Absatz 6 wird wie folgt gefasst:

„(6) Sobald keine weiteren Angaben und Unterlagen mehr benötigt werden (Eingang der vollständigen Beschwerdeakte), benachrichtigt die Schlichtungsstelle die Beteiligten.“

12. § 14 Absatz 3 wird wie folgt gefasst:

„(3) Der Schlichtungsvorschlag ist den Beteiligten 90 Tage nach Eingang der vollständigen Beschwerdeakte zu übermitteln. Die Schlichtungsstelle kann diese Frist bei besonders schwierigen Streitigkeiten oder mit Zustimmung der Beteiligten verlängern. Die Beteiligten sind über die Verlängerung der Frist zu unterrichten.“

13. Nach § 17 wird folgender § 17a eingefügt:

#### „§ 17a

##### Verhältnis zum Verbraucherstreitbeilegungsgesetz

Für das Verhältnis der Vorschriften dieser Rechtsverordnung zu den Vorschriften des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes und der aufgrund § 42 Absatz 1 dieses Gesetzes erlassenen Rechtsverordnungen gilt § 57d des Luftverkehrsgesetzes.“

14. § 18 wird wie folgt geändert:

a) Der Wortlaut wird Absatz 1.

b) Folgender Absatz 2 wird angefügt:

„(2) Die durch Artikel 22 des Gesetzes zur Umsetzung der Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten und zur Durchführung der Verordnung über Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten vom ... [einsetzen: Ausfertigungsdatum und Fundstelle dieses Gesetzes] geänderten und eingefügten Vorschriften dieser Rechtsverordnung gelten nicht für Ansprüche, die vor dem ... [einsetzen: Datum des Inkrafttretens dieses Gesetzes nach Artikel 24 Absatz 1 Satz 3] entstanden sind.“

### Artikel 23

#### Überleitungsvorschrift

(1) Schlichtungsstellen, die nach § 191f der Bundesrechtsanwaltsordnung, § 14 des Unterlassungsklagengesetzes, § 342 Absatz 3 des Kapitalanlagegesetzbuchs in der bis zum ... [einsetzen: Datum des Inkrafttretens dieses Gesetzes nach Artikel 24 Absatz 1 Satz 1] geltenden Fassung, § 18 des Postgesetzes, § 47a des Telekommunikationsgesetzes und § 57a des Luftverkehrsgesetzes eingerichtet worden sind, haben zum 30. November 2015 die nach Artikel 1 § 32 Absatz 3 erforderlichen Angaben an die Zentrale Anlaufstelle für Verbraucherschlichtung zu melden.

(2) Schlichtungsstellen, die nach § 111b des Energiewirtschaftsgesetzes, § 214 des Versicherungsvertragsgesetzes, § 6 des EU-Fahrgastrechte-Kraftomnibus-Gesetzes, § 6 des EU-Fahrgastrechte-Schifffahrt-Gesetzes oder § 57 des Luftverkehrsgesetzes in der bis zum ... [einsetzen: Datum des Inkrafttretens nach Artikel 24 Absatz 1 Satz 3 dieses Gesetzes] geltenden Fassung anerkannt oder beauftragt worden sind, können ihre Tätigkeit bis zum ... [einsetzen: Datum des ersten Tages des sechsten auf die Verkündung folgenden Monats...] auf der bis zum ... [einsetzen: Datum des Inkrafttretens nach Artikel 24 Absatz 1 Satz 3 dieses Gesetzes] geltenden Rechtsgrundlage fortsetzen. Nach Ablauf dieses Zeitraums gelten sie als Verbraucherschlichtungsstellen nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz und unterliegen den ab ... [einsetzen: Datum des Inkrafttretens nach Artikel 24 Absatz 1 Satz 3 dieses Gesetzes] geltenden

Vorschriften. § 6 Absatz 3 des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes gilt für Streitmittler, die am ... [einsetzen: Datum des Inkrafttretens nach Artikel 24 Absatz 1 Satz 3 dieses Gesetzes] bei den Schlichtungsstellen nach Satz 1 bereits als Streitmittler tätig waren, erst ab dem ... [einsetzen: Datum des ersten Tages des achtzehnten auf die Verkündung folgenden Monats].

#### Artikel 24

##### **Inkrafttreten, Außerkrafttreten**

(1) Artikel 1 § 27 Absatz 1, § 40 und 42, Artikel 6, 7 Nummer 2 bis 4, Artikel 12 bis 14 und 16 Nummer 1 treten am Tag nach der Verkündung dieses Gesetzes in Kraft. Artikel 1 § 36 und 37 und Artikel 7 Nummer 1 treten am 9. Januar 2016 in Kraft. Im Übrigen tritt dieses Gesetz am ... [einsetzen: Datum des fünfzehnten auf die Verkündung folgenden Tages] in Kraft.

(2) Artikel 23 tritt zum ... [einsetzen: Datum des ersten Tages des neunzehnten auf die Verkündung folgenden Monats] außer Kraft.

Berlin, den 9. Juni 2015

**Volker Kauder, Gerda Hasselfeldt und Fraktion**  
**Thomas Oppermann und Fraktion**

## Begründung

### A. Allgemeiner Teil

#### I. Ziel des Gesetzentwurfs

Der Gesetzentwurf dient der Umsetzung der Richtlinie 2013/11/EU des Europäischen Parlaments und des Rates vom 21. Mai 2013 über die alternative Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 und der Richtlinie 2009/22/EG (ABl. L 165 vom 18.6.2013, S. 63, nachfolgend Richtlinie 2013/11/EU). Die Umsetzungsfrist läuft bis zum 9. Juli 2015 (Artikel 25 der Richtlinie 2013/11/EU).

Nach der Richtlinie 2013/11/EU sind die Mitgliedstaaten verpflichtet, dafür zu sorgen, dass Verbrauchern bei Streitigkeiten mit Unternehmern außergerichtliche Streitbeilegungsstellen zur Verfügung stehen. Die Verpflichtung bezieht sich auf Streitigkeiten aus „Kaufverträgen“ oder „Dienstleistungsverträgen“ im Sinne der Richtlinie 2013/11/EU. Die Streitbeilegungsstellen müssen allgemeine Anforderungen nach der Richtlinie 2013/11/EU hinsichtlich Fachwissen, Unparteilichkeit, Unabhängigkeit und Transparenz und hinsichtlich des Streitbeilegungsverfahrens erfüllen. Die Einhaltung der Anforderungen muss von staatlichen Stellen geprüft werden. Zudem sieht die Richtlinie 2013/11/EU die Verpflichtung von Unternehmern vor, Verbraucher über die zuständige Streitbeilegungsstelle zu informieren, und sich bei der Ablehnung einer Verbraucherbeschwerde darüber zu erklären, ob sie zur Durchführung eines Streitbeilegungsverfahrens bereit sind.

Ergänzend zur Richtlinie 2013/11/EU soll die Verordnung (EU) Nr. 524/2013 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 21. Mai 2013 über die Online-Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 (ABl. L 165 vom 18.6.2013, S. 1, im Folgenden: Verordnung (EU) Nr. 524/2013) Verbraucher und Unternehmer dabei unterstützen, bei grenzübergreifenden Konflikten aus online geschlossenen Verträgen eine geeignete Streitbeilegungsstelle zu finden. Zu diesem Zweck wird die Europäische Kommission nach der Verordnung Nr. 524/2013 eine internetgestützte Plattform mit einer Datenbank der anerkannten Streitbeilegungsstellen in der Europäischen Union einrichten. Zusätzlich sind die Mitgliedstaaten nach Artikel 7 Absatz 1 der Verordnung (EU) Nr. 524/2013 verpflichtet, bis zum 9. Juli 2015 eine nationale Kontaktstelle zu benennen, die als innerstaatliche Anlaufstelle für Verbraucher, Unternehmer und Streitbeilegungsstellen in grenzübergreifenden Konflikten aus online geschlossenen Verträgen zur Verfügung steht. Der Gesetzentwurf enthält auch die zur Durchführung der Verordnung (EU) Nr. 524/2013 erforderlichen Regelungen.

#### II. Ausgangslage

Die Richtlinie, die mit diesem Gesetzentwurf umgesetzt werden soll, verwendet in ihrer englischen Fassung den Begriff „*alternative dispute resolution*“, abgekürzt „ADR“ und wurde daher von vielen schlicht „ADR-Richtlinie“ getauft. Der uneinheitliche Sprachgebrauch im Deutschen spiegelt sich schon in der deutschen Textfassung der Richtlinie. Während der Titel von „alternativer Streitbeilegung“ spricht, ist in Artikel 2 Absatz 1 der Richtlinie von „Verfahren zur außergerichtlichen Beilegung von Streitigkeiten“ die Rede, an anderer Stelle umgeht der EU-Gesetzgeber die Schwierigkeit durch Verwendung der – in der deutschen Rechtssprache bis dato ungebräuchlichen – Abkürzung „AS“. In deutschen Rechtstexten finden sich Bezeichnungen wie „Güteverfahren“ und „Gütestelle“ (vgl. § 15a des Gesetzes betreffend die Einführung der Zivilprozessordnung – EGZPO), „Verfahren der außergerichtlichen Konfliktbeilegung“ (vgl. § 253 Absatz 3 der Zivilprozessordnung – ZPO) oder einfach „Schlichtung“.

Außergerichtliche Konfliktbeilegung wird im Zusammenleben, insbesondere aber im für die Richtlinie einschlägigen Bereich der Verbraucherverträge, täglich praktiziert. In den meisten Fällen werden bei Problemen schon Verhandlungen mit dem Vertragspartner zu einer Abhilfe führen (von Unternehmern häufig als „Kulanz“ bezeichnet); dabei können beispielsweise auch Vertreter von Verbraucherverbänden tätig werden, um den Kunden bei den Verhandlungen mit dem Unternehmer zu beraten und zu unterstützen.

Mit Verfahren zur außergerichtlichen (oder alternativen) Konfliktbeilegung ist dagegen – jedenfalls im Zusammenhang der Richtlinie – gemeint, dass ein neutraler Dritter außerhalb eines Gerichtsverfahrens in einem strukturierten

Prozess die Parteien bei der Suche nach einer Einigung unterstützt (Mediation; Vermittlung), ihnen eine Lösung vorschlägt (Schlichtung) oder sogar über den Streit verbindlich entscheidet (Schiedsverfahren).

Regelungen zur außergerichtlichen Konfliktbeilegung im Allgemeinen finden sich in einer Vielzahl von Vorschriften des Bundes- und des Landesrechts. Zusammenhängende gesetzliche Verfahrensregelungen gibt es für das Schiedsverfahren (§§ 1025 ff. ZPO) und die Mediation (Mediationsgesetz – MediationsG – vom 21. Juli 2012, BGBl. I S. 1577).

Zur Beilegung von Streitigkeiten aus Verbraucherverträgen und sonstigen Streitigkeiten zwischen Unternehmer und Kunden haben sich – häufig angestoßen durch EU-Rechtsakte (siehe unter 1.) – branchenspezifische Schlichtungsregelungen und Schlichtungsstellen herausgebildet (siehe unter 2.).

### **1. Regelungen zur alternativen Streitbeilegung in der Europäischen Union, insbesondere in Verbrauchersachen**

Die Europäische Kommission hat zum einen zwei Empfehlungen zur alternativen Streitbeilegung in Verbrauchersachen angenommen, in denen Grundsätze für die Organisation und das Verfahren von Gütestellen, die sich mit der Beilegung von Streitigkeiten zwischen Verbrauchern und Unternehmern befassen, aufgestellt wurden (Empfehlung 98/257/EG vom 30. März 1998 betreffend die Grundsätze für Einrichtungen, die für die außergerichtliche Beilegung von Verbraucherrechtsstreitigkeiten zuständig sind, ABl. L 115 vom 17.4.1998, S. 31, und Empfehlung 2001/310/EG vom 4. April 2001 über die Grundsätze für an der einvernehmlichen Beilegung von Verbraucherrechtsstreitigkeiten beteiligte außergerichtliche Einrichtungen, ABl. L 109 vom 19.4.2001, S. 56). Diese Empfehlungen haben – teilweise in veränderter Form – Eingang in die Richtlinie gefunden.

Zum anderen gibt es in zahlreichen sektorspezifischen Rechtsinstrumenten der Europäischen Union Vorschriften, die meist in allgemein gehaltener Form die Existenz von Stellen zur außergerichtlichen Beilegung von Streitigkeiten verlangen oder deren Einrichtung zumindest empfehlen. Diese Regelungen betreffen insbesondere Finanzdienstleistungen, Versicherungen, Verkehr und Energie sowie Post und Telekommunikation.

Zu nennen ist in diesem Zusammenhang auch die Richtlinie 2008/52/EU vom 21. Mai 2008 über bestimmte Aspekte der Mediation in Zivil- und Handelssachen (ABl. L 136 vom 24.5.2008, S. 3), die zwar nicht auf Verbraucherstreitigkeiten begrenzt ist, diese aber andererseits nicht von ihrem Anwendungsbereich ausschließt.

### **2. Verbraucherschlichtung in Deutschland**

In Deutschland gibt es vornehmlich sektorspezifische, von Unternehmerverbänden getragene Verbraucherschlichtungsstellen, die in der Regel durch Schlichtungsvorschriften in Gesetzen, die bestimmte Branchen regulieren, normiert werden. Beispiele sind § 214 des Versicherungsvertragsgesetzes (VVG), § 14 des Unterlassungsklagengesetzes (UKlaG) oder die §§ 57 ff. des Luftverkehrsgesetzes (LuftVG). In vielen Branchen gibt es dagegen keine spezifischen Schlichtungsangebote dieser Art, oder es gibt – beispielsweise bei Handwerkskammern oder Industrie- und Handelskammern oder auch bei Innungen – Gütestellen, die meist wenig formalisierte Schlichtungsangebote machen und auch in der Regel nicht speziell auf Verbraucherstreitigkeiten ausgerichtet sind.

Daneben bestehen allgemein ausgerichtete Stellen zur außergerichtlichen Beilegung von Streitigkeiten, beispielsweise nach Landesrecht anerkannte Gütestellen (§ 15a EGZPO) und Schiedsämter, die aber in der Praxis für Verbraucherstreitigkeiten wenig genutzt werden und auch nicht eigens darauf ausgerichtet sind.

Auch Mediatoren könnten sich mit der Beilegung von Verbraucherstreitigkeiten befassen; das Mediationsgesetz ist auch bei Mediationen zwischen Verbraucher und Unternehmer anwendbar. Welche praktische Rolle Mediationen in diesem Bereich spielen, ist schwer abzuschätzen; die Fallzahlen dürften jedoch überschaubar sein.

### **3. Bedeutung des Vorhabens für Verbraucher und Unternehmer**

Die Umsetzung der Richtlinie 2013/11/EU hat eine erhebliche Bedeutung für Verbraucher und Unternehmer in Deutschland und in der Europäischen Union bzw. im Europäischen Wirtschaftsraum. Für beide Parteien eines Verbrauchervertrags werden sich die Angebote und Möglichkeiten zur Beilegung aktueller Streitigkeiten und zur Vermeidung künftiger Konfliktfälle weiter ausdifferenzieren.

Verbraucher sollen die Möglichkeit haben, ihre Rechte aus einem Vertrag mit einem Unternehmer in einem außergerichtlichen Verfahren geltend zu machen, das gesetzlich vorgegebenen Qualitätsanforderungen genügt und durch die Anerkennung der Streitbeilegungsstelle staatlich abgesichert wird. Das Verfahren ist leicht zugänglich; die formalen Anforderungen an die Antragstellung und die Darlegung des Sachverhalts sind gering. Dem Verbraucher entstehen allenfalls geringe Kosten. Diese Umstände sind besonders bedeutsam, weil viele Streitigkeiten aus Verbraucherver-

trägen geringe Streitwerte betreffen und der Verbraucher nicht selten die Kosten und das Risiko scheut, sein Recht vor Gericht zu suchen. Die außergerichtliche Streitbeilegung stellt deshalb für Verbraucher eine wichtige zusätzliche Möglichkeit zur Rechtsdurchsetzung dar. Sie ergänzt den gerichtlichen Rechtsschutz, der durch das vorgeschlagene Gesetz nicht beschränkt wird.

Der Ausbau der außergerichtlichen Streitbeilegung in Verbrauchersachen kommt aber nicht nur Verbrauchern, sondern auch Unternehmern zugute. Eine umfassende Aufklärung der Sach- und Rechtslage ist zur Streitbeilegung häufig nicht erforderlich. Kosten und Verfahrensdauer können dadurch geringer ausfallen als im Falle einer gerichtlichen Streitbeilegung. Zudem führt eine einvernehmliche Lösung eher als eine gerichtliche Auseinandersetzung zur Zufriedenheit des Kunden und damit zu einer Fortsetzung der Geschäftsbeziehung. So verbessert die Bereitschaft und Teilnahme eines Unternehmers an einem Verfahren bei einer Verbraucherschlichtungsstelle das werbewirksame Image des Unternehmers und fördert die Kundenbindung.

### III. Wesentlicher Inhalt und wesentliche Erwägungen des Gesetzentwurfs

Die Richtlinie 2013/11/EU soll durch den in Artikel 1 des Gesetzentwurfs enthaltenen Entwurf eines Gesetzes über die alternative Streitbeilegung in Verbrauchersachen (Verbraucherstreitbeilegungsgesetz) sowie durch Änderungen in anderen Gesetzen mit Regelungen zur außergerichtlichen Streitbeilegung umgesetzt werden. Die Verordnung (EU) Nr. 524/2013 wird im Wesentlichen durch die Benennung des Bundesamts für Justiz als deutsche Kontaktstelle für die von der Europäischen Kommission einzurichtende Plattform zur Online-Streitbeilegung und der Möglichkeit, einen Dritten mit der Aufgabe zu beehren, durchgeführt.

#### 1. Inhalt des Gesetzentwurfs

Der in Artikel 1 enthaltene Entwurf eines Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes (im Folgenden: Verbraucherstreitbeilegungsgesetz) legt die Anforderungen fest, die eine Einrichtung für die Anerkennung als Verbraucherschlichtungsstelle mindestens erfüllen muss. Die Zuständigkeit der Einrichtung muss die Beilegung vertraglicher Streitigkeiten zwischen Verbrauchern und Unternehmern umfassen. Die Unabhängigkeit und die Unparteilichkeit der Streitmittler und ihre Verschwiegenheit müssen gewährleistet sein. Die Verbraucherschlichtungsstelle muss das Streitbeilegungsverfahren nach einer Verfahrensordnung durchführen, Deutsch als Verfahrenssprache anbieten, den Parteien rechtliches Gehör gewähren und die Parteien vor der Durchführung des Verfahrens über den Ablauf des Verfahrens und nach Übermittlung eines Lösungsvorschlags über die Folgen einer Annahme des Vorschlags informieren. Der Lösungsvorschlag muss im Regelfall innerhalb von 90 Tagen nach Vorlage aller für die Bearbeitung erforderlichen Unterlagen vorliegen. Das Verfahren muss für den Verbraucher grundsätzlich kostenlos durchgeführt werden, allenfalls ein geringes Entgelt darf erhoben werden.

Weitere Voraussetzungen für die Anerkennung einer Einrichtung als Verbraucherschlichtungsstelle sind eine auf Dauer ausgelegte Tätigkeit und die tragfähige Finanzierung der Einrichtung. Außerdem ist in den Regeln über die Organisation der Schlichtungsstelle eine Beteiligung von Verbraucherverbänden an wichtigen Gestaltungsentscheidungen vorzusehen.

Das Verbraucherstreitbeilegungsgesetz macht es von der Möglichkeit Gebrauch, mehr als eine für die Anerkennung von Schlichtungsstellen zuständige Behörde zu benennen. Das entspricht zum einen der föderalen Struktur der Bundesrepublik Deutschland und erlaubt zudem, die bereits vorhandenen Strukturen zur Anerkennung von Verbraucherschlichtungsstellen zu nutzen. Die behördliche Zuständigkeit für die Anerkennung ist zwischen Bund und Ländern aufgeteilt. Die Zuständigkeit liegt – in Übereinstimmung mit Artikel 83 des Grundgesetzes – grundsätzlich bei der zuständigen Behörde des Landes, in dem die Einrichtung, die als Verbraucherschlichtungsstelle anerkannt werden möchte, ihren Sitz hat. Behörden des Bundes sind dagegen für die Anerkennung zuständig, soweit ihnen die Zuständigkeit durch Bundesgesetz bereits nach bisherigem Recht zugewiesen ist. Die zur Kommunikation mit der Europäischen Kommission erforderliche „zentrale Anlaufstelle“ (Artikel 18 Absatz 1 Satz 2 der Richtlinie 2013/11/EU) wird beim Bundesamt für Justiz angesiedelt.

Das Verbraucherstreitbeilegungsgesetz sieht die Einrichtung von ergänzenden Universalschlichtungsstellen durch die Länder vor, um flächendeckend den Zugang von Verbrauchern zu anerkannten Streitbeilegungsstellen insbesondere bei ortsnahen Streitigkeiten zu gewährleisten.

Um die Möglichkeiten der außergerichtlichen Streitbeilegung für Verbraucher transparent zu machen, führt die Richtlinie 2013/11/EU Informationspflichten für Unternehmer ein, die der Gesetzentwurf umsetzen soll.

Einzelheiten zu den Unterlagen, die eine Einrichtung für die Anerkennung als Verbraucherschlichtungsstelle vorlegen muss, zu den Informations- und Berichtsverpflichtungen der Verbraucherschlichtungsstellen und zum Bericht der zentralen Anlaufstellen sollen in einer Rechtsverordnung geregelt werden. Das Verbraucherstreitbeilegungsgesetz enthält eine entsprechende Verordnungsermächtigung. Ferner kann durch Rechtsverordnung eine einheitliche Verfahrensordnung für die Universalschlichtungsstellen der Länder festgelegt werden.

Das Verbraucherstreitbeilegungsgesetz soll durch die vorgesehene Anpassung bestehender Gesetze, die Verbraucherschlichtung für bestimmte Wirtschaftsbereiche regeln, ergänzt werden. Die Ergänzungen gewährleisten, dass eine Einrichtung, die nach speziellen Vorschriften als Streitbeilegungsstelle anerkannt worden ist, auch die Anforderungen an eine Verbraucherschlichtungsstelle nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz erfüllt. Darüber hinaus nimmt der Gesetzentwurf notwendige Folgeeregungen in anderen Gesetzen vor.

## 2. Wesentliche Erwägungen

Das Verbraucherstreitbeilegungsgesetz setzt im Wesentlichen – seinem Ziel entsprechend – die europäischen Vorgaben der Richtlinie 2013/11/EU in innerstaatliches Recht um und enthält zudem die zur Durchführung der Verordnung (EU) Nr. 524/2013 erforderlichen gesetzlichen Regelungen. Die gesetzlichen Regelungen orientieren sich an bestehenden Standards zur Schlichtung im Verbraucherbereich, die sich in den letzten Jahren durch gesetzliche Regelungen zur Einrichtung von Schlichtungsstellen in bestimmten Wirtschaftsbereichen herausgebildet haben.

### a) Bedeutung der Anerkennung als Verbraucherschlichtungsstelle

Das Verbraucherstreitbeilegungsgesetz zielt darauf ab, einen ausgewogenen und verlässlichen rechtlichen Rahmen für die außergerichtliche Beilegung von Streitigkeiten zwischen Verbrauchern und Unternehmern zu schaffen. Es soll die außergerichtliche Streitbeilegung in Deutschland fördern, nicht aber verhindern oder erschweren. Bewährte Verfahrensweisen und Praktiken zur Lösung von Konflikten zwischen Verbrauchern und Unternehmern sollen grundsätzlich fortgeführt werden können. In vielen verbraucherrelevanten Bereichen haben sich etwa durch die Einschaltung von Beratungsstellen oder Interessenverbänden außergerichtliche Streitbeilegungsmechanismen von hoher praktischer Bedeutung und Akzeptanz entwickelt. Etwa werden Streitigkeiten in erheblicher Zahl unmittelbar durch die Vermittlungstätigkeit von Beratungsstellen oder Verbandsvertretern einvernehmlich gelöst. Die Akteure werden dabei als Interessenvertreter tätig und nicht als unabhängige und unparteiliche Streitmittler im Sinne des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes. Eine solche streitvermeidende bzw. konfliktlösende Beratungs- und Vermittlungstätigkeit soll nicht verhindert oder beeinträchtigt werden. Die Anerkennung als Verbraucherschlichtungsstelle ist deshalb nach dem Gesetzentwurf nicht Voraussetzung für die Zulässigkeit einer Streitschlichtung zwischen Unternehmern und Verbrauchern. Die Anerkennung als Verbraucherschlichtungsstelle ist vielmehr die behördliche Feststellung, dass die Einrichtung bestimmte Anforderungen an Qualität, Fairness und Effizienz des Verfahrens erfüllt. Die Anerkennung wird durch die Aufnahme der Einrichtung in die Liste der Verbraucherschlichtungsstellen nach außen erkennbar.

### b) Allgemeine Mindeststandards und branchenspezifische Regelungen

Das Verbraucherstreitbeilegungsgesetz gilt für alle Wirtschaftsbereiche, in denen Verbraucher und Unternehmer Verträge abschließen (siehe Begründung zu § 4 des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes – VSBG). Es enthält deshalb allgemeine Anforderungen für die Anerkennung als Verbraucherschlichtungsstelle, die branchenübergreifend gelten und die eine Einrichtung mindestens erfüllen muss (Mindeststandards). Die wesentlichen Anforderungen an Verbraucherschlichtungsstellen, die das Verbraucherstreitbeilegungsgesetz festlegt, ergeben sich aus der Richtlinie 2013/11/EU. Darüber hinausgehend werden einige wenige zusätzliche Anforderungen eingeführt, die zum allgemeinen Standard der Verbraucherschlichtung in Deutschland zählen und – wie von Artikel 2 Absatz 3 der Richtlinie 2013/11/EU zugelassen – ein höheres Maß an Verbraucherschutz gewährleisten. Dies betrifft die erforderliche Beteiligung von Verbraucherverbänden bei der Auswahl der Streitmittler, bei der Gestaltung der Verfahrensordnung oder der Zuständigkeit einer Einrichtung (vgl. § 9 VSBG).

Weitergehende Anforderungen an die Verbraucherschlichtungsstellen und das Verfahren können sich auch aus den Besonderheiten des jeweiligen Wirtschaftsbereiches ergeben. Branchen unterscheiden sich etwa nach Größe der dort tätigen Unternehmen, den Modalitäten beim Vertragsabschluss, der Vertragsabwicklung, dem Grad der Regulierung, dem Wert der vertraglich vereinbarten Leistung oder der Bedeutung der vertraglichen Leistung für den Verbraucher. Die Besonderheiten einer Branche können zum Beispiel die Einbeziehung von Beschwerden eines Unternehmers gegen einen Verbraucher in die Zuständigkeit einer Verbraucherschlichtungsstelle rechtfertigen oder – wie bei der Schlichtung von Fluggastansprüchen oder der Schlichtung von Ansprüchen aus einem Vertrag zur Energielieferung – die Erweiterung der Zuständigkeit der Verbraucherschlichtungsstelle auch auf Streitigkeiten zwischen dem Verbraucher und einem Dritten erfordern, der in die Vertragsabwicklung eingeschaltet ist, ohne selbst Vertragspartner des

Verbrauchers zu sein. Gleiches gilt für die Anforderungen an die Rechtskenntnisse des Streitmittlers. Streitigkeiten aus Wirtschaftsbereichen mit rechtlich komplizierten Fragen erfordern in der Regel eine juristische Qualifikation des Streitmittlers. Auch der Umfang der Entscheidungsbefugnisse des Streitmittlers ist von Bedeutung. Wer sich als Unternehmer einem Schlichterspruch unterwirft, diesen also als verbindlich anerkennt, wird Interesse an einem engen, rechtlichen Entscheidungsmaßstab und entsprechenden Rechtskenntnissen des Streitmittlers haben.

Von einer Einführung neuer Regelungen über branchenspezifische Verbraucherschlichtungsstellen wird im vorliegenden Gesetzentwurf abgesehen. Soweit allerdings für die institutionalisierte Streitbeilegung in bestimmten Branchen besondere Anforderungen in den jeweiligen speziellen Rechtsvorschriften verankert sind, gelten diese Zusatzanforderungen weiter. Die bestehenden branchenspezifischen Schlichtungsregelungen sind entsprechend anzupassen.

### c) Freiwilligkeit als Grundlage außergerichtlicher Streitbeilegungsverfahren

Die einvernehmliche Konfliktbeilegung findet ihre Grundlage in der Parteiautonomie. Die Vorteile der Verfahren zur außergerichtlichen Konfliktbeilegung können sich nur dann voll entfalten, wenn die Parteien freiwillig an diesen Verfahren teilnehmen und ernsthaft an einer Einigung interessiert sind. Wer sich freiwillig auf eine einvernehmliche Lösung einlässt, wird diese in der Regel auch respektieren. Für streitige Fälle ohne Einigungsbereitschaft der Beteiligten steht der Rechtsweg offen. Die Richtlinie 2013/11/EU stellt insoweit klar, dass die Teilnahme an außergerichtlicher Streitbeilegung für den Verbraucher freiwillig ist. Eine Verpflichtung des Unternehmers, sich auf ein vom Verbraucher beantragtes Streitbeilegungsverfahren einzulassen, sieht die Richtlinie 2013/11/EU nicht vor, sondern lässt entsprechende nationale Rechtsvorschriften unberührt (Artikel 1 der Richtlinie 2013/11/EU).

Von der Einführung einer branchenübergreifenden Teilnahmeverpflichtung für Unternehmer wird Abstand genommen. Zum einen würde eine solche Teilnahmeverpflichtung das System außergerichtlicher Streitbeilegung in Deutschland, das auf einvernehmliche Lösungen setzt und auf Zustimmung der Beteiligten zum Verfahren gründet, in seiner Rechtsnatur grundlegend verändern. Zum anderen würde die Teilnahmeverpflichtung – angesichts des sehr breiten Anwendungsbereichs der Verbraucherschlichtung – die Verbraucherschlichtungsstellen mit einer Vielzahl von Verfahren beschweren, die Kosten verursachen, ohne zu einer Einigung zu führen.

Soweit in einem Wirtschaftsbereich aufgrund der Besonderheiten der Branche die Teilnahmeverpflichtung von Unternehmern als sinnvoll angesehen wird, ist eine entsprechende Regelung durch Spezialgesetze nicht ausgeschlossen (vgl. zum Beispiel § 111b des Energiewirtschaftsgesetzes - EnWG).

### d) Private und behördliche Verbraucherschlichtungsstellen; Universalschlichtungsstellen

In Deutschland hat sich in den letzten Jahren bereits ein breites Spektrum unternehmensfinanzierter Schlichtungsstellen entwickelt und bewährt. Das Verbraucherstreitbeilegungsgesetz sieht deshalb vor, dass private Einrichtungen als Verbraucherschlichtungsstellen anerkannt werden können. Die Unabhängigkeit der Einrichtung vom privaten Betreiber wird durch die im Verbraucherstreitbeilegungsgesetz vorgesehene Beteiligung von Verbraucherverbänden an wesentlichen Entscheidungen über die Zuständigkeit, die Verfahrensordnung und die Bestellung der Streitmittler zusätzlich zu den Anforderungen nach der Richtlinie 2013/11/EU weiter abgesichert.

Die Umsetzung des vorgesehenen Gesetzes erfordert eine Ausweitung der außergerichtlichen Streitschlichtung im Verbraucherbereich. In Fortsetzung der bisherigen Praxis sollten auch in den Branchen, in denen bisher keine Schlichtungsstruktur existiert, private Stellen eingerichtet werden. Das Verbraucherstreitbeilegungsgesetz gibt den Einrichtungen dazu den notwendigen Gestaltungsspielraum, um die Stelle nach Organisation, Finanzierung, Zuständigkeit, Streitbeilegungsmethode und Verfahren auf die Besonderheiten des jeweiligen Wirtschaftsbereiches zuzuschneiden.

Die Schlichtung durch behördliche Verbraucherschlichtungsstellen ist gegenüber der privat organisierten Verbraucherschlichtung nachrangig. Die im Verbraucherstreitbeilegungsgesetz angelegte Teilung zwischen privat organisierten Schlichtungsstellen und lediglich subsidiär zuständigen behördlichen Schlichtungsstellen entspricht dem bewährten Modell bei der Organisation der Verbraucherschlichtung in Deutschland.

Um ein flächendeckendes Schlichtungsangebot zu erreichen, ist bei Bestehen von Lücken im Schlichtungsangebot die Einrichtung von ergänzenden Universalschlichtungsstellen vorgesehen. Die Zuständigkeit der Universalschlichtungsstellen wird jedoch grundsätzlich auf den nach der Richtlinie 2013/11/EU erforderlichen Pflichtbereich begrenzt. Die Stellen sollen als Auffangnetz dienen, um Verbrauchern den von der Richtlinie 2013/11/EU geforderten Zugang zu einem außergerichtlichen Streitbeilegungsverfahren in Fällen zu gewährleisten, in denen keine andere zuständige Verbraucherschlichtungsstelle existiert. Zudem werden die Universalschlichtungsstellen nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz durch Gebühren bzw. Entgelte finanziert, die die Universalschlichtungsstelle von den am Verfahren beteiligten Parteien erhebt.



Die Ansiedlung der Universalschlichtungsstellen auf der Ebene der Länder gewährleistet eine insbesondere am Anfang erforderliche Dichte der ergänzenden Schlichtung. Zudem ermöglicht sie eine ortsnahe Streitbeilegung insbesondere dort, wo keine branchenspezifischen, bundesweit agierenden Verbraucherschlichtungsstellen bestehen. Das Gesetz schließt eine überregionale Zusammenarbeit aber nicht aus.

#### e) Verfahrensoffene Gestaltung

Der Gesetzentwurf sieht ebenso wie die Richtlinie 2013/11/EU keine Festlegung auf ein bestimmtes Konfliktbelegungsverfahren vor. Verbraucherschlichtungsstellen sollen die Möglichkeit haben, die Streitbeilegung als Schlichtung oder als Mediation oder durch ein anderes Verfahren durchzuführen. Lediglich Verfahren, bei denen dem Verbraucher eine Lösung auferlegt wird (Schiedsgerichtsverfahren), sind vom Anwendungsbereich ausgenommen.

Die anerkannten Streitbelegungsstellen werden im Gesetzentwurf als Verbraucherschlichtungsstellen bezeichnet. Dies entspricht dem utednischen Gebrauch des Begriffs „Schlichtung“ als allgemeine Bezeichnung für die einvernehmliche Streitbeilegung. Die Bezeichnung gewährleistet die Erkennbarkeit von Stellen, die die einvernehmliche Beilegung von Verbraucherstreitigkeiten nach gesetzlich festgelegten Standards anbieten. Die Bezeichnung intendiert keine Festlegung auf die „Schlichtung“ als Konfliktbelegungsverfahren, auch wenn in der Praxis die „Schlichtung“ in Verbrauchersachen besonders häufig angewendet wird.

Im Gesetzentwurf wird unterschieden zwischen privaten Verbraucherschlichtungsstellen, die privatrechtlich organisiert sind, und behördlichen Verbraucherschlichtungsstellen. Die Unterscheidung ist wegen der in einigen Teilen unterschiedlichen Anforderungen an die Einrichtungen erforderlich. So sind die Regelungen zur Vergütung des Streitmittlers bei verbandsfinanzierten Stellen auf behördliche Einrichtungen nicht übertragbar. Die Unterscheidung zwischen privaten und behördlichen Einrichtungen bietet sich auch wegen der unterschiedlichen Ausgestaltung der staatlichen Aufsicht an. Bei privaten Stellen wird ein staatliches Anerkennungsverfahren durchgeführt. Die Einzelheiten des Verfahrens werden im Gesetzentwurf geregelt. Bei behördlichen Stellen ist eine Anerkennung nicht erforderlich, da sie durch Gesetz eingerichtet werden, was funktionell der nach der Richtlinie vorgesehenen „Anerkennung“ gleichsteht. Die Einhaltung der gesetzlichen Anforderungen an die Stelle wird im Rahmen der behördeninternen Aufsicht gewährleistet.

#### IV. Gesetzgebungskompetenz

Die Gesetzgebungszuständigkeit des Bundes ergibt sich aus Artikel 74 Absatz 1 Nummer 1 und 11 des Grundgesetzes (GG).

Eine bundesgesetzliche Regelung ist gemäß Artikel 72 Absatz 2 GG erforderlich. Eine bundeseinheitliche Regelung der Anforderungen für die Anerkennung einer Einrichtung als Streitbelegungsstelle im Verbraucherbereich und des Anerkennungsverfahrens gewährleistet die Wahrung der Rechts- und Wirtschaftseinheit im gesamtstaatlichen Interesse. Die Richtlinie 2013/11/EU eröffnet dem Gesetzgeber erheblichen Spielraum für die Ausgestaltung der außergerichtlichen Beilegung von Verbraucherstreitigkeiten. Unterschiedliche Regelungen durch die Landesgesetzgeber würden zu einer Rechtszersplitterung führen, die im Interesse sowohl des Bundes als auch der Länder nicht hingenommen werden können: Die Anforderungen für die Anerkennung als Verbraucherschlichtungsstellen könnten in wesentlichen Punkten unterschiedlich sein. Die Anerkennung einer Einrichtung und die Aufnahme in die Liste der in Deutschland anerkannten Verbraucherschlichtungsstellen wäre kein Beleg mehr für die Einhaltung gemeinsamer Mindestanforderungen.

#### V. Vereinbarkeit mit dem Recht der Europäischen Union und völkerrechtlichen Verträgen

Der Gesetzentwurf ist mit dem Recht der Europäischen Union und mit völkerrechtlichen Verträgen, die die Bundesrepublik Deutschland abgeschlossen hat, vereinbar.

#### VI. Gesetzesfolgen

##### 1. Rechts- und Verwaltungsvereinfachung

Der Gesetzentwurf sieht keine Rechtsvereinfachung oder Vereinfachung von Verwaltungsverfahren vor.

## 2. Nachhaltigkeitsaspekte

Der Gesetzentwurf steht im Einklang mit den Leitgedanken der Bundesregierung zur nachhaltigen Entwicklung im Sinne der Nationalen Nachhaltigkeitsstrategie (wirtschaftliche Leistungsfähigkeit und Zukunftsvorsorge). Das vorgeschlagene Verbraucherstreitbeilegungsgesetz wird zu einem Ausbau der einvernehmlichen Beilegung von Streitigkeiten zwischen Verbrauchern und Unternehmern führen und dadurch das Verbrauchervertrauen stärken. Das trägt zu einer sozialverträglichen Steigerung der Wirtschaftsleistung und langfristig zur größeren Attraktivität des deutschen Marktes für Verbraucher im Europäischen Wirtschaftsraum bei. .

## 3. Haushaltsausgaben ohne Erfüllungsaufwand

Keine.

## 4. Erfüllungsaufwand

Das Gesetz führt – angesichts des Texts der Richtlinie 2013/11/EU unvermeidlich – zehn Informationspflichten ein und verursacht Bürokratiekosten in Höhe von ca. 22,121 Mio. Euro. Das Gesetz führt – auch dies ist angesichts der Richtlinie 2013/11/EU und der Verordnung (EU) Nr. 524/2013 unvermeidlich – auch zu Mehrkosten für Bund und Länder. Diese sollten aber teilweise durch Gebühren gegenfinanziert werden. Verbleibender Mehrbedarf an Sach- und Personalmitteln beim Bund soll finanziell und stellenmäßig im jeweiligen Einzelplan ausgeglichen werden. Über Einzelheiten zur Deckung des Mehrbedarfs wird im Rahmen kommender Haushaltsaufstellungsverfahren zu entscheiden sein.

Der Erfüllungsaufwand wird fast ausschließlich durch Vorgaben der Richtlinie 2013/11/EU, die dieser Gesetzentwurf umzusetzen hat, ausgelöst. Daher wird in der folgenden Darstellung gesondert auf Erfüllungsaufwand hingewiesen, der nicht durch die Richtlinie verursacht ist; wo kein Hinweis erfolgt, handelt es sich um Erfüllungsaufwand aus Vorgaben der Richtlinie. Die Summe des Erfüllungsaufwands, der über die Vorgaben der Richtlinie hinausgeht, beträgt einmalig 644 750 sowie jährlich ungefähr 103 500 (39 600 + 64 500) Euro für die Wirtschaft; im Übrigen wird der Erfüllungsaufwand durch Vorgaben der Richtlinie ausgelöst.

Die Ermittlung des Erfüllungsaufwands ist schwierig, da nur lückenhafte und teilweise wenig belastbare Erfahrungswerte vorliegen und die künftige Entwicklung der Verbraucherstreitbeilegung schwer abzusehen ist. Alle Zahlenangaben beruhen auf Schätzungen. Besonders unsicher ist die Zahl der zu erwartenden Verbraucherbeschwerden und die künftige Zahl anerkannter Verbraucherschlichtungsstellen. Von diesen beiden Faktoren hängt der Erfüllungsaufwand aber entscheidend ab. Von folgenden allgemeinen Annahmen wurde ausgegangen:

Derzeit gibt es jährlich geschätzt ca. 60 000 Streitbeilegungsanträge von Verbrauchern, die bei bestehenden Schlichtungsstellen in den Bereichen Versicherung, Energieversorgung, öffentlicher Personenverkehr, Telekommunikation und Finanzdienstleistungen eingehen. Da diese Schlichtungsstellen im Wesentlichen ohne grundlegende Änderungen weiterbestehen werden, wird sich an den diese Verbraucherbeschwerden betreffenden Streitbeilegungsverfahren nichts Wesentliches ändern.

Künftig könnten weitere 60 000 Streitbeilegungsanträge hinzukommen (Schätzung). Davon werden nach den jetzigen Annahmen in der Anfangsphase ca. 65 Prozent (39 000) zur Durchführung eines Streitbeilegungsverfahrens führen, ca. 35 Prozent (21 000) werden vorzeitig beendet wegen Rücknahme des Antrags, Unzuständigkeit der Verbraucherschlichtungsstelle oder fehlender Teilnahmebereitschaft des Unternehmers. Auf mittlere Sicht dürfte der Anteil der wegen fehlender Teilnahmebereitschaft abgelehnten Anträge sinken, da es mehr teilnahmebereite Unternehmer geben wird.

Ca. 70 Prozent (42 000) der Anträge werden von privaten Verbraucherschlichtungsstellen bearbeitet werden, 30 Prozent (18 000) von behördlichen oder vom Staat beauftragten oder beliehenen Verbraucherschlichtungsstellen. Von letzteren entfallen zwei Drittel auf Verbraucherschlichtungsstellen der Länder, ein Drittel auf Verbraucherschlichtungsstellen des Bundes.

Es gibt etwa 30 bestehende, privat organisierte Schlichtungsstellen. Es wird angenommen, dass zunächst ungefähr 30 neue privat organisierte Schlichtungsstellen entstehen. Es wird ferner angenommen, dass die Zahl der Neugründungen privat organisierter Verbraucherschlichtungsstellen in den Jahren danach ungefähr 15 betragen wird, aber auch immer wieder Stellen wegfallen, so dass sich die Zahl langfristig bei etwa 80 Stellen einpendelt. Es ist aber auch denkbar, dass es mehr oder weniger Stellen werden; mangels Erfahrungswerten ist die Entwicklung schwer vorauszu- sehen.

Ferner wird angenommen, dass auf Bundesebene sechs behördliche Schlichtungsstellen bestehen, deren Zahl sich nicht wesentlich ändern wird. Auf Ebene der Länder wird davon ausgegangen, dass 16 neue behördliche Verbraucherschlichtungsstellen als Universalschlichtungsstellen entstehen. Sollten die Länder von der Möglichkeit Gebrauch machen, eine privat organisierte Verbraucherschlichtungsstelle mit der Aufgabe der Universalschlichtungsstelle zu beauftragen, würden die dafür anfallenden Kosten sich nicht wesentlich von denen unterscheiden, die für eine bei einer Behörde eingerichteten Universalschlichtungsstelle anfallen. Denkbar ist auch, dass die Länder von der Einrichtung von Universalschlichtungsstellen absehen oder dass mehrere Länder eine gemeinsame Universalschlichtungsstelle beauftragen; in der folgenden Darstellung werden diese Optionen der Einfachheit halber nicht im Einzelnen dargelegt.

Der Erfüllungsaufwand wird aus Gründen der besseren Verständlichkeit einheitlich für das Verbraucherstreitbeilegungsgesetz, die Folgeänderungen in den bestehenden Schlichtungsregelungen (Artikel 3, 7, 9 und 15 bis 22) sowie für die Verbraucherstreitbeilegungs-Informationspflichtenverordnung in der Entwurfsfassung (VSBGInfoV-E) dargestellt. Bei den bestehenden Schlichtungsregelungen gibt es gegenüber dem aktuellen Erfüllungsaufwand auch kaum Änderungen, die wesentlich ins Gewicht fielen. Von einer Bezugnahme auf die in den Artikeln 3, 7, 9 und 15 bis 22 geänderten Schlichtungsregelungen wird daher bei der Darstellung der einzelnen Vorgaben abgesehen. Die nach diesen Vorschriften eingerichteten oder anerkannten Verbraucherschlichtungsstellen werden jedoch dort berücksichtigt, wo es durch dieses Gesetz zu Änderungen kommt, und sind insbesondere in die Gesamtzahl der Verbraucherschlichtungsstellen eingegangen.

#### **a) Erfüllungsaufwand für Bürgerinnen und Bürger**

Erfüllungsaufwand von insgesamt 203 558 Stunden entsteht den Bürgerinnen und Bürgern (als Verbrauchern) durch die Antragstellung bei einer Verbraucherschlichtungsstelle und die Teilnahme am Verfahren, wobei die Verfahrensschritte von der Richtlinie vorgegeben sind. Für die Antragstellung wird ein Zeitaufwand von 30 Minuten bei 60 000 (neuen) Anträgen angenommen (30 000 Stunden). Für die Kenntnisaufnahme von Informationen, die Stellungnahme im Verfahren, die Prüfung einer möglichen Einigung oder eines Schlichtungsvorschlags und die Zahlung eines etwaigen Entgelts wird der Aufwand auf ca. 267 Minuten pro vollständig durchgeführtem Streitbeilegungsverfahren geschätzt (173 550 Stunden). Auch entsteht ein geringfügiger Sachaufwand in Höhe von geschätzt zehn Euro pro durchgeführtem Verfahren (jährlich 390 000 Euro). Der übrige Aufwand fällt nicht ins Gewicht.

Dem Erfüllungsaufwand stehen vergleichbare Entlastungen dadurch gegenüber, dass die Verbraucher in vielen Fällen auf andere Aufwendungen zur Rechtsverfolgung (zum Beispiel Befassung von Gerichten) verzichten können. Auch werden Verbraucher weniger häufig auf die Geltendmachung ihrer Rechte völlig verzichten, der Zeitaufwand führt in einem Teil der Fälle zur Durchsetzung von Verbraucherrechten und damit zu einem wirtschaftlichen Vorteil. Eine belastbare Bezifferung dieser Entlastungseffekte ist jedoch nicht möglich.

#### **b) Erfüllungsaufwand für die Wirtschaft**

Der Erfüllungsaufwand für die Wirtschaft entsteht zum einen durch die Einrichtung und den Betrieb privat organisierter Verbraucherschlichtungsstellen, zum anderen durch die Teilnahme der Unternehmer an Streitbeilegungsverfahren (Zeitaufwand und Verfahrensentgelte) und die neu eingeführten Pflichten, Verbraucher über die Möglichkeit zu informieren, etwaige Streitigkeiten mithilfe einer Verbraucherschlichtungsstelle beizulegen.

Der Erfüllungsaufwand einschließlich der Informationspflichten ergibt sich durchweg aus Vorgaben der Richtlinie 2013/11/EU, es sei denn, dies wird in der folgenden Darstellung ausdrücklich anders vermerkt.

##### **aa) Vorgaben in Bezug auf die privat organisierten Verbraucherschlichtungsstellen**

Der Aufwand für die Einrichtung und den Betrieb privat organisierter Verbraucherschlichtungsstellen wird im Wesentlichen über die von den Unternehmen erhobenen Verfahrensentgelte oder sonstigen Beiträge finanziert werden, da der Zugang zur Verbraucherschlichtung für Verbraucher kostenlos sein soll bzw. ihr etwaiger Beitrag nicht wesentlich ins Gewicht fallen dürfte. Zur Finanzierung der privaten Verbraucherschlichtungsstellen werden diese von Unternehmern voraussichtlich ein Entgelt oder Mitgliedsbeiträge/Umlagen erheben, die die jährlichen Kosten der Schlichtungsstellen decken (insgesamt ungefähr 11,264 Mio. Euro).

Den Kosten für Unternehmer für eine Streitbeilegung durch die Verbraucherschlichtungsstellen stehen vergleichbare Kosteneinsparungen durch die Vermeidung von Gerichtsgebühren und Anwaltsgebühren gegenüber.

- Einrichtung und Betrieb einer privat organisierten Verbraucherschlichtungsstelle (Abschnitt 2 des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes)

Zu dieser Vorgabe gehören die Anpassung einer bestehenden Schlichtungsstelle an die Vorgaben des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes, der Aufwand für die Einrichtung neuer Verbraucherschlichtungsstellen einschließlich der Benennung der Streitmittler, der Erstellung der Verfahrensordnungen und der Zusammenarbeit mit Streitbelegungsstellen anderer Mitgliedstaaten. Der sonstige Aufwand im laufenden Betrieb, insbesondere für die Verfahrensführung, wird gesondert dargestellt und konkretisiert.

Bei den bestehenden (etwa 30) Stellen wird ein einmaliger Zeitaufwand von geschätzten 30 Stunden entstehen, da sie weitgehend den neuen Anforderungen bereits entsprechen. Für die Einrichtung einer neuen Verbraucherschlichtungsstelle wird der Zeitaufwand auf 300 Stunden geschätzt. Als Lohnkosten werden die abgeleiteten Kosten für Rechts- und Steuerberatung und Wirtschaftsprüfung anhand eines Verhältnisses von vier Juristen zu einem Assistenten angenommen (48,30 Euro pro Stunde).

Sachkosten bei den bestehenden Stellen entstehen nicht; bei den neuen Stellen wird ein großzügig geschätzter Aufwand für die Einrichtung von durchschnittlich drei Arbeitsplätzen pro Stelle angenommen (Sachkostenpauschale pro Arbeitsplatz: 17 650 Euro).

Der einmalige Aufwand beträgt somit 478 170 Euro, der jährliche Aufwand wird auf 2,865 Mio. (2 647 500 + 217 350) Euro geschätzt.

- Informationspflicht: Antrag auf Anerkennung als Verbraucherschlichtungsstelle (§§ 24 und 25 des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes)

Wegen der Gestaltung der Übergangsvorschriften muss ein Teil der bestehenden Schlichtungsstellen, die bereits als solche anerkannt sind, keinen neuen Antrag auf Anerkennung stellen, so dass lediglich 20 neue Anträge bestehender Stellen zu erwarten sind. Es wird daher angenommen, dass es einmalig 50 Anträge auf Anerkennung geben wird. Bei einem Zeitaufwand von fünf Stunden pro Antragstellung und einem Lohnkostensatz von 48,30 Euro pro Stunde ist von einem einmaligen Aufwand von 12 075 Euro auszugehen. Hinzu kommen jährlich 15 neue Anträge (3 623 Euro).

- Informationspflicht: Beteiligung von Verbraucherverbänden oder Unternehmerverbänden (§ 9 des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes)

Bei der weiteren Annahme, es werde für Verbraucherschlichtungsstellen zweimal im Jahr zu einer Änderung kommen, die eine Beteiligung von Verbraucher- oder Unternehmerverbänden erfordert (Fallzahl 160), und einem dafür geschätzten Zeitaufwand von je zwei Stunden zu 48,30 Euro ist von einem jährlichen Aufwand von 15 456 Euro auszugehen. Dieser Aufwand ist – anders als der im Übrigen dargestellte Aufwand – nicht von der Richtlinie 2013/11/EU vorgegeben, fällt jedoch nicht wesentlich ins Gewicht.

- Informationspflicht: Einrichtung und Pflege der Webseiten der privaten Verbraucherschlichtungsstellen (§ 10 des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes)

Für die Neueinrichtung einer Webseite (Fallzahl einmalig 30, dann jährlich 15) wird ein Zeitaufwand von 240 Stunden angenommen, für die Anpassung bestehender Webseiten (Fallzahl einmalig 30) sowie die jährliche Wartung (Fallzahl 80) ein Zeitaufwand von je 40 Stunden. Die Lohnkosten betragen 48,30 Euro. Zusätzlich entstehen für die Neueinrichtung der Webseite externe Kosten in Höhe von ca. 3 000 Euro, für die Anpassungen bzw. Wartung 500 Euro.

Der einmalige Aufwand wird daher mit 510 720 Euro, der jährliche Aufwand mit 413 440 Euro beziffert.

- Informationspflicht: Verfahrensführung der Verbraucherschlichtungsstelle (Abschnitt 2 des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes)

Es wird angenommen, dass in 27 300 Fällen der geschätzten 42 000 neuen Schlichtungsanträge (65 Prozent) vor den privat organisierten Verbraucherschlichtungsstellen mit allen Verfahrensschritten bis einschließlich der Mitteilung des Verfahrensergebnisses durchgeführt werden und hierfür durchschnittlich ein Zeitaufwand von fünf Stunden anfällt. In geschätzten 14 700 Fällen dieser neuen Schlichtungsanträge (35 Prozent) endet das Verfahren vorzeitig, beispielsweise durch Rücknahme des Antrags, Ablehnung des Verfahrens durch den Unternehmer oder Unzulässigkeit des Antrags des Unternehmers. Hierfür wird ein durchschnittlicher Aufwand von eineinhalb Stunden angesetzt. Als Lohnkosten werden 48,30 Euro angesetzt.

Damit kann der jährliche Aufwand für die Durchführung von Streitbeilegungsverfahren auf 6 592 950 Euro und für vorzeitig beendete Verfahren auf 1 065 015 Euro geschätzt werden, insgesamt ungefähr 7,66 Mio. Euro.

Es handelt sich um eine Informationspflicht, da die Verbraucherschlichtungsstelle die Parteien anfänglich über das Verfahren informieren und über die jeweiligen Verfahrensschritte und das Verfahrensergebnis in Kenntnis setzen muss. Diese Verfahrensschritte gibt die Richtlinie vor.

- Informationspflicht: Tätigkeitsbericht und Evaluationsbericht der privat organisierten Verbraucherschlichtungsstellen (§ 34 des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes)

Der Aufwand für die Erstellung des jährlichen Tätigkeitsberichts aller 80 privat organisierten Verbraucherschlichtungsstellen wird – über das Jahr verteilt, einschließlich des Aufwands für laufende Statistiken – auf 60 Stunden geschätzt, der für die Erstellung des Evaluationsberichts (Fallzahl: ½) auf 40 Stunden. Als Lohnkosten werden 48,30 Euro angesetzt. Der jährliche Aufwand beträgt damit insgesamt 231 840 Euro für die Tätigkeitsberichte, 77 280 Euro für die Evaluationsberichte.

Es handelt sich um eine Informationspflicht, da die Berichte zu veröffentlichen bzw. der Aufsichtsbehörde vorzulegen sind.

#### **bb) Sonstiger Aufwand für die Wirtschaft (Normadressat Unternehmer)**

- Informationspflicht: Aufwand für Unternehmer als Partei von Streitbeilegungsverfahren vor Verbraucherschlichtungsstellen (Abschnitt 3 des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes)

Dargestellt wird der Aufwand für Unternehmer als Antragsgegner in einem Streitbeilegungsverfahren vor Verbraucherschlichtungsstellen, und zwar sowohl vor privat organisierten als auch vor behördlichen Verbraucherschlichtungsstellen.

Es wird angenommen, dass von den 60 000 neuen Schlichtungsanträgen etwa zehn Prozent von den Verbraucherschlichtungsstellen ohne Übersendung des Antrags an den Antragsgegner abgelehnt werden. In 25 Prozent der Fälle (15 000) wird angenommen, dass der Unternehmer mitteilt, am Verfahren nicht teilzunehmen, was jeweils einen Zeitaufwand von 17 Minuten verursachen wird (insgesamt 141 000 Euro).

In den übrigen 39 000 Fällen wird für die Prüfung des Streitbeilegungsantrags und die Stellungnahme im Verfahren ein Zeitaufwand von durchschnittlich 248 Minuten anfallen. Als Lohnkosten wird jeweils der Durchschnitt für die Gesamtwirtschaft (33,20 Euro pro Stunde) angesetzt (insgesamt 5,361 Mio. Euro). Ferner entstehen Sachkosten in Gestalt von Verfahrensentgelten, die auf 210 Euro durchschnittlich geschätzt werden und in den 70% der vor privaten Stellen geführten Verfahren erhoben werden. Dabei ist zu berücksichtigen, dass die Entgelte schwanken und von diesem Wert nicht auf die tatsächliche Kostendeckung pro Schlichtungsstelle pro Fall geschlossen werden kann, die von vielen Einzelfaktoren abhängt. Insbesondere sind Verfahrensentgelte nicht die einzige mögliche Finanzierungsform, sondern es können auch Mitgliedsbeiträge erhoben werden oder Mitgliedsbeiträge mit Verfahrensentgelten kombiniert werden. Auch ist die Höhe des Entgelts in der Praxis nicht einheitlich.

Der jährliche Aufwand beträgt insoweit geschätzt 11,085 Mio. Euro.

- Informationspflicht: Informationen auf der Webseite oder in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen über Verbraucherschlichtung nach § 36 des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes

Es wird von einer Zahl von zwei Mio. Unternehmern mit Webseite ausgegangen, ausgehend von einer Zahl von 3 349 207 Unternehmern, von denen 88,6 Prozent Zugang zum Internet haben. Von den Unternehmen mit Zugang zum Internet haben geschätzte 67,4 Prozent eine eigene Webseite (Quelle: Statistisches Bundesamt). Unternehmen aus den Bereich Erziehung und Unterricht sowie Gesundheits- und Sozialwesen wurden ausgenommen. Ausgenommen sind Kleinstunternehmer. Der Anteil der Unternehmer, die nicht Kleinstunternehmer sind, beträgt 8,474 Prozent. Die Zahl der Unternehmer, die Allgemeine Geschäftsbedingungen verwenden, wurde mit 750 000 angenommen. Davon sind 8,474 Prozent nicht als Kleinstunternehmer auszunehmen (Quelle für diese Annahmen: Statistisches Bundesamt).

Ferner wird angenommen, dass 20 Prozent dieser Unternehmer jährlich Änderungen in Bezug auf die Zuständigkeit von Verbraucherschlichtungsstellen oder ihrer eigenen Teilnahme machen müssen. Für die einmalige Erstellung der Hinweise zur Verbraucherschlichtung nach § 36 des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes werden 20 Minuten Zeitaufwand, für Anpassungen zehn Minuten Zeitaufwand angesetzt. Als Lohnkosten wird der Durchschnitt die Gesamtwirtschaft angenommen (33,20 Euro pro Stunde).

Daraus errechnet sich ein einmaliger Aufwand von 2,579 Mio. Euro sowie ein jährlicher Aufwand von 258 000 Euro. Für die angenommenen 25 Prozent der Unternehmer, die zur Teilnahme an Streitbeilegungsverfahren we-

der bereit noch verpflichtet sind, geht dieser Aufwand über die Vorgaben der Richtlinie hinaus, die nur für Unternehmer gelten, die zur Teilnahme verpflichtet sind oder sich dazu verpflichten (Artikel 13 Absatz 1 und 2 der Richtlinie 2013/11/EU). Folglich sind 25 Prozent dieses Aufwands, also einmalig 644 750 Euro und jährlich 64 500 Euro, nicht durch die Richtlinie vorgegeben.

- Informationspflicht: Hinweis nach § 37 des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes mit Angabe der zuständigen Verbraucherschlichtungsstelle und Aussage zur Teilnahmebereitschaft des Unternehmers

Die Zahl der Fälle, in denen eine Streitigkeit zwischen Verbraucher und Unternehmer nicht beigelegt werden kann und der Hinweis nach § 37 des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes zu erteilen ist, wird auf 400 000 geschätzt. Der Zeitaufwand für diesen Hinweis wird auf zehn Minuten geschätzt. Als Lohnkosten wird der Durchschnitt für die Gesamtwirtschaft angesetzt.

Der jährliche Aufwand wird mit 2 213 333 Euro angenommen.

- Informationspflicht für die Wirtschaft nach § 9 des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes (Normadressat: Verbraucher und Unternehmerverbände)

Es wird angenommen, dass es bei 80 privaten und 6 behördlichen Verbraucherschlichtungsstellen zu einer Beteiligung von Verbraucherverbänden kommen wird, und zwar jährlich zweimal (Fallzahl 172). Der Zeitaufwand wird auf durchschnittlich vier Stunden geschätzt, die Lohnkosten auf 35 Euro pro Stunde (durchschnittlicher Lohnsatz von Interessenvertretungen sowie kirchlichen und sonstigen religiösen Vereinigungen – ohne Sozialwesen und Sport).

Der jährliche Aufwand wird mit 24 100 Euro angenommen. Dieser Aufwand ist – anders als der im Übrigen dargestellte Aufwand – nicht durch die Richtlinie 2013/11/EU ausgelöst.

### c) Erfüllungsaufwand der Verwaltung

#### aa) Tätigkeit behördlicher Verbraucherschlichtungsstellen

Dem nachfolgend dargestellten Aufwand für die behördlichen Verbraucherschlichtungsstellen stehen Einnahmen aus der Erhebung von Gebühren von Unternehmern in Höhe von etwa 2,81 Mio. Euro gegenüber, die weitgehend kostendeckend sein sollen. Dagegen werden vom Verbraucher in der Regel keine Gebühren erhoben werden.

- Einrichtung und Betrieb einer behördlichen Verbraucherschlichtungsstelle (§ 28 des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes)

Zu dieser Vorgabe gehören die Anpassung einer bestehenden Schlichtungsstelle an die Vorgaben des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes, der Aufwand für die Einrichtung neuer Verbraucherschlichtungsstellen einschließlich der Benennung der Streitmittler, der Erstellung der Verfahrensordnungen und der Zusammenarbeit mit Streitbeilegungsstellen anderer Mitgliedstaaten. Der sonstige Aufwand im laufenden Betrieb, insbesondere für die Verfahrensführung, wird gesondert dargestellt und konkretisiert. Die von der Bundesrechtsanwaltskammer eingerichtete Schlichtungsstelle besteht bereits und muss keine wesentliche Änderung vornehmen; auch künftig wird sich die Zahl der von Kammern getragenen Verbraucherschlichtungsstellen voraussichtlich in Grenzen halten, so dass etwaiger Aufwand hierfür und für die Beteiligung von Verbraucherverbänden (§§ 9, 28 des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes) nicht nennenswert ins Gewicht fällt (unter 1 000 Euro).

Für die Einrichtung der Universalschlichtungsstellen wird angenommen, dass zunächst jedes Land eine Universalschlichtungsstelle bestimmt. Bei einem angenommenen Einmalaufwand von 300 Stunden und Ansatz der durchschnittlichen Lohnkosten der Länder (35,80 Euro pro Stunde) sowie durchschnittlich drei Arbeitsplätzen (Sachkostenpauschale pro Arbeitsplatz: 17 650 Euro) ist dafür ein einmaliger Aufwand von 171 840 Euro sowie ein laufender Aufwand von 847 200 Euro anzunehmen.

Dem Bund können sechs bestehende Schlichtungsstellen zugeordnet werden. Es wird voraussichtlich im Durchschnitt ein einmaliger Umstellungsaufwand von 50 Stunden entstehen, als Lohnkosten werden 36 Euro pro Stunde (durchschnittliche Lohnkosten des Bundes) angenommen. Eine Aufwandsänderung des laufenden Betriebs ist nicht zu erwarten, da die Stellen bereits bestehen; der Aufwand für die Einrichtung der Webseite wird gesondert dargestellt. Der einmalige Aufwand ist mit 10 800 Euro anzunehmen.

- Einrichtung und Unterhaltung einer Webseite (§§ 10, 28 des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes)

Es wird angenommen, dass die bestehenden sechs Stellen des Bundes und die 16 neuen Stellen der Länder einen einmaligen Aufwand zur Einrichtung oder grundlegenden Überarbeitung einer Webseite haben. Für die Neuein-

richtung wird ein Aufwand von 240 Stunden angesetzt, für die jährlichen Anpassungen bzw. die einmalige grundlegende Überarbeitung bei bestehenden Stellen jeweils 40 Stunden. Es werden die durchschnittlichen Lohnkosten für Bund bzw. Länder angesetzt. Ferner werden externe Kosten für die Neueinrichtung der Webseite von 3 000 Euro sowie für die Wartung/Änderung von jährlich 500 Euro angenommen.

Der einmalige Aufwand beträgt somit 185 472 Euro für die Länder und 11 640 Euro für den Bund. Der laufende Aufwand wird mit 30 912 Euro für die Länder und 11 640 Euro für den Bund angesetzt.

- Verfahrensführung der Verbraucherschlichtungsstellen (§ 28 in Verbindung mit Abschnitt 2 des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes)

Es wird angenommen, dass 18 000 neue Anträge bei den behördlichen Verbraucherschlichtungsstellen gestellt werden, wovon 12 000 Anträge auf die Universalschlichtungsstellen und damit auf die Länder entfallen. In 65 Prozent der Fälle (7 800 bei den Ländern, 3 900 beim Bund) führen die Verbraucherschlichtungsstellen voraussichtlich Schlichtungsverfahren durch. In 35 Prozent (4 200 bei den Ländern, 2 100 beim Bund) der Fälle wird das Verfahren vorzeitig beendet, weil das Verfahren unzulässig ist, der Antrag zurückgenommen wird oder der Unternehmer die Teilnahme ablehnt. Für die Durchführung des Schlichtungsverfahrens wird ein Zeitaufwand von fünf Stunden angenommen, für die vorzeitige Beendigung ein Aufwand von durchschnittlich eineinhalb Stunden. Es werden abgeleitete Lohnkosten im Verhältnis von zwei Personen des höheren Dienstes, einer des gehobenen und einer Person des mittleren Dienstes bei Bund (44,67 Euro) bzw. Ländern (44,60 Euro) angesetzt.

Damit kann der jährliche Aufwand für die Länder für vollständig durchgeführte Verfahren auf 1 739 400 Euro und für vorzeitig beendete Verfahren auf 280 980 Euro geschätzt werden, insgesamt ungefähr 2,02 Mio. Euro.

Der jährliche Aufwand für den Bund für vollständig durchgeführte Verfahren kann mit 870 870 Euro und für vorzeitig beendete Verfahren auf 140 679 Euro beziffert werden, was insgesamt eine Summe von ca. 1,01 Mio. Euro ergibt.

Dem stehen Einnahmen durch die für die Durchführung von Schlichtungsverfahren erhobenen Gebühren gegenüber, die sich auf etwa 2,81 Mio. Euro belaufen.

- Tätigkeits- und Evaluationsberichte der behördlichen Verbraucherschlichtungsstellen (§ 34 des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes)

Der Aufwand für die Erstellung des jährlichen Tätigkeitsberichts wird – über das Jahr verteilt, einschließlich des Aufwands für laufende Statistiken – auf 60 Stunden geschätzt, der für die Erstellung des Evaluationsberichts (Fallzahl: ½) auf 40 Stunden. Als Lohnkosten werden die durchschnittlichen Lohnkosten der Länder (35,80 Euro pro Stunde) bzw. des Bundes (36 Euro pro Stunde) angesetzt. Es werden 16 Verbraucherschlichtungsstellen der Länder und sechs des Bundes angenommen.

Der jährliche Aufwand der Länder wird daher mit 45 824 (34 368 + 11 456) Euro angenommen, der des Bundes mit 17 280 (12 960 + 4 320) Euro.

#### **bb) Anerkennung von Verbraucherschlichtungsstellen, Berichtspflichten der zuständigen Behörden und Unterstützung von Verbrauchern in grenzüberschreitenden Fällen**

Im Folgenden wird der Erfüllungsaufwand dargestellt, soweit er einzelnen Vorgaben des Gesetzes zugeordnet werden kann.

- Anerkennung von Verbraucherschlichtungsstellen (§§ 24 bis 27 des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes)

Es wird angenommen, dass die 30 bestehenden Verbraucherschlichtungsstellen von Bundesbehörden, die 30 neuen Stellen von Länderbehörden anerkannt werden und es jährlich zu einer Anzeige von zwei Änderungen pro Schlichtungsstelle kommen wird. Hinzu kommen jährlich 15 neue Stellen, von denen zehn auf die Länder entfallen. Es wird zweimal jährlich pro Schlichtungsstelle zu Änderungen kommen, wobei von einem Bestand von 80 Stellen ausgegangen wird, die sich je zur Hälfte auf Bund und Länder verteilen. Der einmalige Aufwand für die Prüfung der Anerkennung wird mit 160 Stunden angenommen, der einmalige Aufwand für die Überprüfung bereits anerkannter Stellen ebenfalls. Für die Prüfung von Änderungen wird ein Zeitaufwand von 120 Minuten angenommen. Ferner fällt ein jährlicher Aufwand für die Überwachung der Schlichtungsstellen von insgesamt 160 Stunden an. Es werden die durchschnittlichen Lohnkosten angesetzt.

Der einmalige Aufwand für die Länder wird mit 171 840 Euro angenommen, der des Bundes mit 172 800 Euro. Der jährliche Aufwand der Länder wird mit 292 128 Euro, der des Bundes mit 264 960 Euro beziffert.

- Mitteilung über die Anerkennung von Verbraucherschlichtungsstellen und Änderungen der Angaben an die Zentrale Anlaufstelle; Erstellung und Aktualisierung der Liste aller Verbraucherschlichtungsstellen (§§ 32, 33 des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes)

Für die 30 bestehenden privaten Verbraucherschlichtungsstellen und die sechs behördlichen Verbraucherschlichtungsstellen des Bundes werden Bundesbehörden die erforderlichen Mitteilungen übermitteln, für die 30 neuen privaten Verbraucherschlichtungsstellen sowie die 16 Universalschlichtungsstellen übernehmen Landesbehörden die Mitteilungen. Hinzu kommen jährlich die Meldung von zehn neuen Verbraucherschlichtungsstellen durch Länder, fünf durch den Bund. Der Aufwand für die erstmalige Meldung wird auf eine Stunde, der für Aktualisierungen auf 30 Minuten geschätzt. Es werden die jeweiligen durchschnittlichen Lohnkosten angesetzt. Die Belastung für Bund und Länder fällt damit nicht wesentlich ins Gewicht (einmaliger Aufwand der Länder: 1 647 Euro, jährlicher Aufwand der Länder: 2 363 Euro; einmaliger Aufwand des Bundes: 1 296 Euro, jährlicher Aufwand des Bundes: 1 836 Euro).

Für die Erstellung und Bekanntmachung der Liste aller Verbraucherschlichtungsstellen in Deutschland wird dem Bund ein einmaliger Aufwand von 450 Stunden Arbeitszeit entstehen, einschließlich der Anlage und Prüfung von IT-Funktionalitäten zur Bekanntmachung der Liste und der Schaffung einer einheitlichen Infrastruktur (Formblätter; Fragebogen z. B. Meldung von Änderungen und Anerkennung von Verbraucherschlichtungsstellen) (Lohnkosten 36 Euro pro Stunde), ferner fallen jährlich 48 Überarbeitungen (mehrere der 160 Änderungen werden gleichzeitig bearbeitet) und eine Bekanntmachung zu je 675 Minuten (11 Stunden 15 Minuten) an. Der einmalige Aufwand liegt bei 16 200 Euro, der jährliche Aufwand beträgt 32 546 Euro, wobei anteilige Sachkosten in Höhe von 7 634 Euro einberechnet sind.

- Berichte der zuständigen Behörden (§ 35 des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes)

Alle zwei Jahre (Fallzahl:  $\frac{1}{2}$ ) müssen die 16 zuständigen Behörden der Länder und zwei der zuständigen Stellen des Bundes die Evaluationsberichte der in ihre Zuständigkeit fallenden Verbraucherschlichtungsstellen auswerten und die Auswertung an die Zentrale Anlaufstelle für Verbraucherschlichtung senden. Es wird ein Zeitaufwand von 40 Stunden pro Bericht geschätzt bei Annahme der durchschnittlichen Lohnkosten von Bund (36 Euro pro Stunde) bzw. Ländern (35,80 Euro pro Stunde).

Den Ländern entsteht damit ein jährlicher Aufwand von 11 456 Euro, dem Bund ein jährlicher Aufwand von 1 440 Euro.

Hinzu kommt alle vier Jahre der Aufwand für die Erstellung des Verbraucherschlichtungsberichts der Zentralen Anlaufstelle nach § 35 des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes (Fallzahl 0,25). Als Zeitaufwand werden insgesamt 240 Stunden angenommen und die Lohnkosten des höheren Dienstes des Bundes (57,80 Euro pro Stunde) sowie Sachkosten in Höhe von 662 Euro angesetzt. Der jährliche Aufwand beträgt damit 4 130 Euro.

- Unterstützung von Verbrauchern in grenzübergreifenden Streitigkeiten (§ 40 des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes)

Zur Vereinfachung der Darstellung des Erfüllungsaufwands wird zunächst angenommen, die Aufgabe werde vom Bundesamt für Justiz selbst erfüllt. Möglich ist auch die Beilehung eines geeigneten Dritten, bei der aber Belastungen in vergleichbarer Größenordnung anfallen würden. Angenommen wurden 5 000 grenzübergreifende Streitigkeiten jährlich und durchschnittlich 45 Minuten Beratungsbedarf durch juristisch qualifizierte Mitarbeiter sowie 15 Minuten für einfache Unterstützungsleistungen (Lohnkosten für den höheren Dienst: 57,80 Euro pro Stunde, für den mittleren Dienst: 27,40 pro Stunde). Es wurden Sachkostenpauschalen wurden für angenommene vier Arbeitsplätze (pro Arbeitsplatz: 17 650 Euro) angesetzt. Der jährliche Aufwand für den Bund betrage dann 321 600 Euro. Die Schätzungen sind mit Unsicherheiten behaftet, da die Entwicklung der Fallzahlen schwer vorauszusehen ist.

## 5. Weitere Kosten

Vor behördlichen Verbraucherschlichtungsstellen haben Unternehmer für die Durchführung eines Streitbeilegungsverfahrens Gebühren zu entrichten, die sich voraussichtlich auf 2,81 Mio. Euro belaufen; durchschnittlich etwa 240 Euro pro durchgeführtem Verfahren. Auch die Kosten privater Verbraucherschlichtungsstellen werden von der Wirtschaft getragen (siehe oben unter 4.). Den Kosten für Unternehmer für eine Streitbeilegung durch die Verbraucherschlichtungsstellen und dem Aufwand der Verwaltung stehen vergleichbare Kosteneinsparungen durch die Vermeidung von Gerichtsverfahren und den damit verbundenen Kosten gegenüber.



Von Verbrauchern werden wie bereits gegenwärtig auch künftig in der Regel keine Gebühren oder Entgelte erhoben; es ist nicht damit zu rechnen, dass Missbrauchsgebühren oder –entgelte in nennenswerter Zahl anfallen. Verbraucher werden von Aufwendungen für Gerichtsverfahren entlastet.

Eine quantifizierbare Auswirkung auf das Verbraucherpreisniveau oder eine Erhöhung der Einzelpreise ist nicht zu erwarten, da die Verfahrenskosten voraussichtlich weitgehend kompensiert werden durch die Vorteile besserer Kundenbindung und den Wegfall sonstiger Rechtsverfolgungskosten. Da darüber hinaus für Unternehmer die Teilnahme an Streitbeilegungsverfahren freiwillig ist, werden sie in der Regel nur teilnehmen, wenn sie dadurch Ressourcen einsparen oder sonstige Wettbewerbsvorteile erzielen.

## 6. Alternativen

Da der Gesetzentwurf der zwingenden Umsetzung und Durchführung europäischer Rechtsakte dient, sind Alternativen nicht vorhanden.

## 7. Weitere Gesetzesfolgen

Auswirkungen von gleichstellungspolitischer oder demografischer Bedeutung sind nicht zu erwarten.

## VII. Befristung; Evaluierung

Eine Befristung des Gesetzes ist nicht möglich; die Richtlinie 2013/11/EU und die Verordnung (EU) Nr. 524/2013 gelten unbefristet.

Der Gesetzentwurf sieht regelmäßige Berichtspflichten über die Verbraucherschlichtung in der Bundesrepublik Deutschland vor. Eine darüber hinausgehende Evaluierung ist daher nicht erforderlich.

## B. Besonderer Teil

### Zu Artikel 1 (Gesetz über die alternative Streitbeilegung in Verbrauchersachen)

#### Zu Abschnitt 1 (Allgemeine Vorschriften)

##### Zu § 1 (Anwendungsbereich)

§ 1 regelt den Anwendungsbereich des vorgeschlagenen Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes (im Folgenden: Verbraucherstreitbeilegungsgesetz) und das Verhältnis des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes zu Regelungen in anderen Rechtsvorschriften zur außergerichtlichen Konfliktbeilegung.

##### Zu Absatz 1

Das Verbraucherstreitbeilegungsgesetz gilt für Streitbeilegungsstellen, die von einer staatlichen Stelle nach den gesetzlichen Vorgaben als Verbraucherschlichtungsstelle anerkannt oder von einer staatlichen Stelle als Verbraucherschlichtungsstelle eingerichtet worden sind. Das Verbraucherstreitbeilegungsgesetz ist kein allgemeines Streitbeilegungsgesetz und regelt auch nicht allgemein die Zulässigkeit außergerichtlicher Streitbeilegung im Verbraucherbereich.

Das Verbraucherstreitbeilegungsgesetz regelt nur die außergerichtliche Streitbeilegung. In Übereinstimmung mit Artikel 2 Absatz 2 Buchstabe f der Richtlinie 2013/11/EU sind damit Bemühungen eines Richters im Rahmen eines gerichtlichen Verfahrens zur einvernehmlichen Beilegung einer rechtshängigen Streitigkeit nicht erfasst.

Ebenfalls vom Anwendungsbereich des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes ausgeschlossen sind unmittelbare Verhandlungen zwischen dem Verbraucher und dem Unternehmer über eine gütliche Einigung.

Der Anwendungsbereich des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes ist – anders als die Richtlinie 2013/11/EU – nicht zwingend auf vertragliche Verbraucherstreitigkeiten begrenzt. Die Verbraucherschlichtungsstelle kann ihre Zuständigkeit auch auf Streitigkeiten über Ansprüche etwa aus gesetzlichen Streitigkeiten erstrecken, muss aber mindestens für vertragliche Streitigkeiten zwischen Verbraucher und Unternehmer zuständig sein (vgl. § 3 und dessen Begründung).

Das Verbraucherstreitbeilegungsgesetz enthält ebenso wie Artikel 2 Absatz 1 der Richtlinie 2013/11/EU keine Festlegung auf ein bestimmtes außergerichtliches Konfliktbeilegungsverfahren. Nach Artikel 2 Absatz 1 der Richtlinie 2013/11/EU sind Verfahren möglich, in denen die Stelle einen Vorschlag zur Beilegung des Streites macht, eine für die Parteien verbindliche Entscheidung trifft oder die Parteien mit dem Ziel einer gütlichen Einigung zusammenbringt. § 1 Absatz 1 nutzt diesen Spielraum und überlässt es den Streitbelegungsstellen, ob zum Beispiel ein Schlichtungsverfahren oder eine Mediation durchgeführt wird. Es ist auch eine Kombination von Verfahren mit Schlichtungs- und Mediationselementen möglich.

Absatz 1 Satz 2 stellt klar, dass das Verbraucherstreitbeilegungsgesetz auch auf – private oder behördliche – Verbraucherschlichtungsstellen anzuwenden ist, die nach anderen Rechtsvorschriften eingerichtet, anerkannt oder beauftragt wurden, soweit diese anderen Rechtsvorschriften nichts Abweichendes regeln (zum Begriff der Verbraucherschlichtungsstelle siehe § 2 Absatz 1). Die Anforderungen, die für die Einrichtung nach den abweichenden Rechtsvorschriften gelten, dürfen über die Standards des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes hinausgehen (vgl. § 24 Satz 2 und die Änderungen der bestehenden Schlichtungsregelungen in den Artikeln 3, 7, 9 und 15 bis 22 des Gesetzentwurfs).

#### **Zu Absatz 2**

Absatz 2 schließt Kundenbeschwerdestellen und Stellen, die faktisch nur einem einzigen Unternehmer zuzurechnen sind, vom Anwendungsbereich des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes aus (vgl. auch Artikel 2 Absatz 2 Buchstaben a und b der Richtlinie 2013/11/EU).

Zwar räumt die Richtlinie 2013/11/EU den Mitgliedstaaten mit Rücksicht auf die in Frankreich tätigen „médiateurs d’entreprise“ die Möglichkeit ein, solche „Unternehmensmediatoren“ unter bestimmten, zusätzlichen Voraussetzungen als richtlinienkonforme Streitbelegungsstellen zuzulassen (siehe Artikel 2 Absatz 2 Buchstabe a zweiter Halbsatz, in Verbindung mit Artikel 6 Absatz 3 und Artikel 7 Absatz 1 Buchstabe d und Absatz 2 Buchstabe d der Richtlinie 2013/11/EU). Von dieser Möglichkeit macht das Verbraucherstreitbeilegungsgesetz aber keinen Gebrauch, so dass die entsprechenden Richtlinienvorschriften für die Umsetzung nicht beachtet werden müssen. Zum einen entspricht es nicht der bisherigen Praxis deutscher Schlichtungsstellen, so dass kein Bedürfnis besteht, „Unternehmensbeschwerdestellen“ als Verbraucherschlichtungsstellen zuzulassen. Zum anderen bestehen strukturelle Bedenken gegen die Neutralität und Unabhängigkeit einer Streitbelegungsstelle, die nur einem einzigen Unternehmer verpflichtet ist und daher Gefahr läuft, einseitig zugunsten dieses Unternehmers zu handeln, oder zumindest diesem Vorwurf leicht ausgesetzt werden kann.

Beschwerdestellen eines Unternehmers können effektiv sein, um Kundenbeschwerden frühzeitig und verbraucherfreundlich abzuwehren und die Befassung weiterer Stellen (wie zum Beispiel Gütestellen, Verbraucherschlichtungsstellen oder Gerichte) vermeiden. Sie haben daher eine wichtige Funktion zur Klärung von Streitfragen bei der Abwicklung von Verträgen. Diese Funktion sollte aber nicht vermengt werden mit der Funktion einer (staatlich anerkannten) Schlichtungsstelle, deren Besonderheit gerade die Einschaltung eines neutralen, von beiden Parteien gleichermaßen unabhängig agierenden Dritten ist.

Der Begriff des „verbundenen Unternehmens“ ist so zu verstehen wie in § 15 des Aktiengesetzes.

#### **Zu § 2 (Verbraucherschlichtungsstelle)**

##### **Zu Absatz 1**

Die Vorschrift führt eine Definition der „Verbraucherschlichtungsstelle“ ein.

##### **Zu Nummer 1**

Um „Verbraucherschlichtungsstelle“ zu sein, muss die Einrichtung Verfahren zur außergerichtlichen Beilegung von Streitigkeiten durchführen, also aktiv sein. Auch der mögliche Tätigkeitsbereich wird eingegrenzt. Die Einrichtung muss sich mit der Beilegung zivilrechtlicher Streitigkeiten befassen, an denen Verbraucher und Unternehmer als Antragsteller oder Antragsgegner beteiligt sind. Verbraucherschlichtungsstellen müssen in jedem Fall dafür zuständig sein, Verfahren auf Antrag eines Verbrauchers gegen einen Unternehmer zu führen. Verbraucherschlichtungsstellen können jedoch darüber hinaus zuständig sein für Anträge von Unternehmern gegen Verbraucher, von Unternehmern gegen Unternehmer oder von Verbrauchern gegen Verbraucher (vgl. dazu insbesondere § 4 und dessen Begründung). Sowohl Antragsteller als auch Antragsgegner müssen aber entweder Unternehmer oder Verbraucher sein. Die Zuständigkeit kann daher zum Beispiel nicht auf erbrechtliche oder familienrechtliche Streitigkeiten erweitert werden, da die Streitparteien daran nicht in ihrer Eigenschaft als Verbraucher oder Unternehmer beteiligt sind.

**Zu Nummer 2**

Eine Verbraucherschlichtungsstelle muss aufgrund Gesetzes als solche anerkannt, beauftragt oder eingerichtet worden sein, und zwar entweder aufgrund des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes oder aufgrund spezialgesetzlicher Regelungen (vgl. hierzu die Artikel 3, 7, 9 und 15 bis 22 des Gesetzentwurfs). Nicht erfasst werden dagegen sonstige Stellen, die außergerichtliche Streitbeilegung betreiben.

**Zu Absatz 2**

Absatz 2 verbietet es einer Einrichtung, sich als Verbraucherschlichtungsstelle zu bezeichnen, wenn sie nicht nach § 24 oder aufgrund anderer Rechtsvorschriften (siehe dazu die durch Artikel 3, 7, 9 und 15 bis 22 des Gesetzentwurfs zu ändernden Vorschriften) als Verbraucherschlichtungsstelle anerkannt, beauftragt oder eingerichtet worden ist. Eine solche Einrichtung darf von ihrem Träger nicht als Verbraucherschlichtungsstelle bezeichnet werden.

Dadurch soll abgesichert werden, dass im Rechtsverkehr klar unterschieden werden kann, welche Einrichtung den Anforderungen der Richtlinie 2013/11/EU entspricht.

Das Verbot ist bußgeldbewehrt (vgl. Begründung zu § 41).

**Zu Abschnitt 2 (Private Verbraucherschlichtungsstellen)**

Abschnitt 2 regelt Anforderungen, die eine private Einrichtung und die dort tätigen Personen für die Anerkennung als Verbraucherschlichtungsstelle erfüllen müssen. Die in Abschnitt 2 geregelten Anforderungen gelten nach § 28 mit wenigen Ausnahmen auch für behördliche Verbraucherschlichtungsstellen (siehe Abschnitt 5).

**Zu § 3 (Träger der Verbraucherschlichtungsstelle)**

Die Vorschrift verlangt, dass ein Verband – beispielsweise ein eingetragener Verein - Träger der Verbraucherschlichtungsstelle ist. Es ist also nicht möglich, dass eine Einzelperson eine Verbraucherschlichtungsstelle betreibt. In Umsetzung von Artikel 6 Absatz 4 Satz 1 der Richtlinie 2013/11/EU verlangt die Vorschrift darüber hinaus, dass für den Betrieb der Verbraucherschlichtungsstelle ein ausreichender Haushalt zur Verfügung stehen muss, der vom Haushalt des Verbands zu trennen ist.

**Zu § 4 (Zuständigkeit von Verbraucherschlichtungsstellen)**

§ 4 legt in Absatz 1 den Zuständigkeitsbereich fest, den eine Einrichtung mindestens abdecken muss, um als Verbraucherschlichtungsstelle anerkannt werden zu können. Verbraucherschlichtungsstellen können ihre Zuständigkeit begrenzen oder ausdehnen (Absätze 2 bis 4). Sie sind aber dazu nicht verpflichtet.

**Zu Absatz 1**

Der Zuständigkeitsbereich einer Verbraucherschlichtungsstelle wird entsprechend Artikel 2 Absatz 1 und Artikel 5 Absatz 1 der Richtlinie 2013/11/EU grundsätzlich auf die Beilegung von Streitigkeiten über Verbraucherverträge nach § 310 Absatz 3 des Bürgerlichen Gesetzbuchs (BGB) begrenzt, die zwischen einem Verbraucher und einem Unternehmer entstehen. Die Streitigkeiten können sowohl Rechte oder Pflichten aus dem Vertragsverhältnis betreffen als auch die Frage, ob ein solches Vertragsverhältnis besteht.

Der Zuständigkeitsbereich nach Absatz 1 ist zwingend. Eine Stelle, die nicht zumindest auch – und zwar als Haupttätigkeitsfeld – für die Beilegung von Verbraucherstreitigkeiten im Sinne des Absatzes 1 zuständig ist, kann nicht nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz anerkannt werden. So wäre es beispielsweise nicht zulässig, wenn eine Stelle sich hauptsächlich mit der Beilegung von Streitigkeiten auf Antrag des Unternehmers befasst, insbesondere die sachliche Zuständigkeit für Streitigkeiten auf Antrag des Unternehmers weiter fasst als die für entsprechende Verbraucherschwerden.

Nach Artikel 2 Absatz 1 der Richtlinie 2013/11/EU sind Schlichtungsstellen zur außergerichtlichen Beilegung von Streitigkeiten zwischen Verbrauchern und Unternehmern aus „Kaufverträgen“ oder „Dienstleistungsverträgen“ einzurichten. Die Begriffe „Kaufvertrag“ und „Dienstleistungsvertrag“ sind in Artikel 4 Absatz 1 Buchstabe c und d der Richtlinie 2013/11/EU definiert. Danach ist ein „Kaufvertrag“ jeder Vertrag, durch den der Unternehmer das Eigentum an Waren an den Verbraucher überträgt oder deren Übertragung zusagt und der Verbraucher hierfür den Preis zahlt oder dessen Zahlung zusagt, einschließlich von Verträgen, die sowohl Waren als auch Dienstleistungen zum Gegenstand haben. Mit „Dienstleistungsvertrag“ ist jeder Vertrag gemeint, der kein „Kaufvertrag“ ist und nach dem der Unternehmer eine Dienstleistung erbringt oder deren Erbringung zusagt und der Verbraucher hierfür den Preis zahlt oder deren Erbringung zusagt. Diese beiden Verträge werden im deutschen Recht von dem Begriff des „Verbrauchervertrags“ erfasst, denn ein Verbrauchervertrag nach § 310 Absatz 3 BGB ist ein Vertrag zwischen einem

Unternehmer und einem Verbraucher. Die Vorgaben nach Artikel 2 Absatz 1 der Richtlinie 2013/11/EU werden deswegen durch die Verwendung des Begriffes „Verbrauchervertrag“ umgesetzt.

Es muss sich um eine Streitigkeit aus einem Verbrauchervertrag oder über dessen Bestehen handeln. Nicht erfasst sind zum Beispiel Streitigkeiten über die Gültigkeit von Beschlüssen der Wohnungseigentümer. Hierbei handelt es sich nicht um eine Streitigkeit aus einem Verbrauchervertrag.

Die Bedeutung der Begriffe „Verbraucher“ und „Unternehmer“ ergibt sich aus den §§ 13, 14 BGB. Die Definitionen im Bürgerlichen Gesetzbuch erfassen die Begriffsbestimmungen in Artikel 4 Absatz 1 Buchstabe a und b der Richtlinie 2013/11/EU. Der Verbraucherbegriff nach § 13 BGB ist allerdings weitergehend als der Verbraucherbegriff nach der Richtlinie 2013/11/EU und erfasst auch Verträge, die einer unselbstständigen beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden können. Arbeitsverträge sind aber keine Dienstleistungsverträge im Sinne der Richtlinie 2013/11/EU und sollen deshalb auch nicht vom Anwendungsbereich der Richtlinie 2013/11/EU erfasst werden. Dies wird durch die Regelung im zweiten Halbsatz der Vorschrift klargestellt.

Bei einem Vertrag, der teilweise unternehmerischen Zwecken dient, ist im Hinblick auf die Feststellung der Verbrauchereigenschaft auf den überwiegenden Leistungsteil abzustellen (Erwägungsgrund 18 der Richtlinie 2013/11/EU).

#### **Zu Absatz 2**

Die Vorschrift erweitert den Gestaltungsspielraum für Verbraucherschlichtungsstellen, die umfassende Zuständigkeit nach Absatz 1 auf die Besonderheiten der jeweiligen Verbraucherschlichtungsstelle zuzuschneiden. Eine Beschränkung der Zuständigkeit ist nach der Richtlinie 2013/11/EU möglich. Für die Anerkennung als Verbraucherschlichtungsstelle ist nach Artikel 5 Absatz 2 Buchstabe e der Richtlinie ausreichend, dass die Stelle überhaupt Verfahren zu inländischen und grenzübergreifenden vertraglichen Streitigkeiten durchführt; nicht erforderlich für die Anerkennung ist hingegen eine umfassende persönliche, sachliche oder örtliche Zuständigkeit.

Eine Beschränkung der Zuständigkeit entspricht der Praxis bei den bestehenden Schlichtungsstellen im Verbraucherbereich. Viele Stellen führen nur Verfahren für Streitigkeiten aus bestimmten Wirtschaftsbranchen, für bestimmte Vertragstypen oder nur bei Beteiligung eines Unternehmers durch, der Mitglied des Trägervereins der Schlichtungsstelle ist.

Eine Einrichtung, die von der Möglichkeit nach Satz 1 keinen Gebrauch macht, darf sich als Ausdruck ihrer umfassenden Zuständigkeit als „Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle“ bezeichnen. Die umfassende Zuständigkeit wird lediglich durch den Ausschluss der in Satz 2 Nummer 1 und 2 aufgeführten Streitigkeiten begrenzt. Ist die Zuständigkeit einer Verbraucherschlichtungsstelle lediglich örtlich auf ein Land oder mehrere Länder beschränkt, sachlich jedoch umfassend, so führt sie die Bezeichnung „Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle“ mit einem Zusatz, aus dem sich die Beschränkung auf das Land oder die Länder, für das oder für die sie örtlich zuständig ist, ergibt.

#### **Zu Nummer 1**

Mit der Regelung wird der Ausnahmekatalog nach Artikel 2 Absatz 2 Buchstabe c, h und i der Richtlinie 2013/11/EU umgesetzt. Danach sind Streitigkeiten im Zusammenhang mit einem Vertrag zur Erbringung der dort aufgelisteten Dienstleistungen vom Anwendungsbereich der Richtlinie 2013/11/EU nicht erfasst. Es besteht deshalb keine Verpflichtung, ein Schlichtungsangebot für Streitigkeiten im Zusammenhang mit diesen Dienstleistungen vorzuhalten, aber auch kein Verbot, Schlichtung in diesen Bereichen anzubieten.

#### **Zu Buchstabe a**

Verträge über nichtwirtschaftliche Dienstleistungen von allgemeinem Interesse betreffen in Anlehnung an Erwägungsgrund 13 der Richtlinie 2013/11/EU staatliche oder im Namen des Staates erbrachte Dienstleistungen, die auf vertraglicher Grundlage, aber ohne eine wirtschaftliche Gegenleistung des Leistungsempfängers erbracht werden. Dazu zählen typischerweise Tätigkeiten in Ausübung öffentlicher Befugnisse oder Tätigkeiten in den Bereichen der sozialen Sicherheit, der Gesundheitsfürsorge oder des Bildungswesens. Entscheidend für die Abgrenzung ist grundsätzlich das Bestehen eines Marktes für bestimmte Dienstleistungen – wenn hingegen der Staat in Erfüllung staatlicher Aufgaben bestimmte Tätigkeiten übernimmt, ohne dass eine Gegenleistung von den Nutzern dieser Leistungen erbracht wird, liegt eine nichtwirtschaftliche Tätigkeit nahe.

#### **Zu Buchstabe b**

Nach Artikel 2 Absatz 2 Buchstabe h der Richtlinie 2013/11/EU sind Verträge über Gesundheitsdienstleistungen vom Anwendungsbereich der Richtlinie 2013/11/EU ausgenommen. Die Richtlinie 2013/11/EU umschreibt dies als Dienstleistungen, die „von Angehörigen der Gesundheitsberufe gegenüber Patienten erbracht werden, um deren Gesundheitszustand zu beurteilen, zu erhalten oder wiederherzustellen, einschließlich der Verschreibung, Abgabe und

Bereitstellung von Arzneimitteln und Medizinprodukten“. Sie nimmt damit Bezug auf Artikel 3 Buchstabe a der Richtlinie 2011/24/EU des Europäischen Parlaments und des Rates vom 9. März 2011 über die Ausübung der Patientenrechte in der grenzüberschreitenden Gesundheitsversorgung (ABl. L 88 vom 4.4.2011, S. 45; siehe hierzu Erwägungsgrund 14 der Richtlinie 2013/11/EU).

Dem gegenüber ist darauf hinzuweisen, dass Verträge, auf die das Wohn- und Betreuungsvertragsgesetz vom 29. Juli 2009 (BGBl. I S. 2319) Anwendung findet, aufgrund der besonderen Verbundenheit von Wohnraumüberlassung mit Pflege- und Betreuungsleistungen und unter Aspekten des Verbraucherschutzes in die Zuständigkeit von Verbraucherschlichtungsstellen nach diesem Gesetz fallen. Dies erstreckt sich nicht auf die den Schiedsstellen nach dem Elften Buch Sozialgesetzbuch zugewiesenen Angelegenheiten sowie auf Verträge nach dem Zehnten Kapitel des Zwölften Buches Sozialgesetzbuch.

#### **Zu Buchstabe c**

Die Richtlinie 2013/11/EU gilt nach ihrem Artikel 2 Absatz 2 Buchstabe i auch nicht für „öffentliche Anbieter von Weiter- oder Hochschulbildung“; dies dürfte in weiten Teilen eine Klarstellung und Ergänzung der Bereichsausnahme nach Artikel 2 Absatz 2 Buchstabe c der Richtlinie 2013/11/EU sein. § 2 Absatz 3 Satz 3 Nummer 3 setzt die Bereichsausnahme für Anbieter von Weiter- und Hochschulausbildung in öffentlich-rechtlicher Trägerschaft um. Umfasst sind davon beispielsweise Universitäten, staatliche oder kommunale Schulen, Musikschulen oder Volkshochschulen und ähnliche Bildungseinrichtungen.

#### **Zu Nummer 2**

Die „Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle“ hat keine Zuständigkeit für die Beilegung von Streitigkeiten, für die aufgrund branchenspezifischer Regelungen besondere Verbraucherschlichtungsstellen anerkannt, beauftragt oder eingerichtet werden. Diese Klarstellung ist notwendig, um den Vorrang der spezialisierten Schlichtungsstellen abzusichern (siehe die durch Artikel 3, 7, 9 und 15 bis 22 des Gesetzentwurfs vorgeschlagenen Anpassungen der vorhandenen Schlichtungsregelungen).

#### **Zu Absatz 3**

Die Verbraucherschlichtungsstelle kann bei der Festlegung der Zuständigkeit über den verpflichtenden Teil hinausgehen und ihren Zuständigkeitsbereich auf sonstige zivilrechtliche Streitigkeiten ausdehnen, an denen Verbraucher oder Unternehmer beteiligt sind (vgl. dazu bereits Begründung zu § 2 Absatz 2 Nummer 1). Sonstige Streitigkeiten dieser Art sind alle Streitigkeiten, die nicht unter die Beschreibung in Absatz 1 fallen. Beispiele sind etwa Anträge eines Unternehmers gegen einen Verbraucher, Streitigkeiten zwischen zwei Verbrauchern oder Streitigkeiten mit einem Dritten, der – ohne selbst Vertragspartner zu sein – in die Vertragsabwicklung eingeschaltet ist. Erfasst sein können bei behördlichen Verbraucherschlichtungsstellen zudem spezialgesetzlich geregelte Personengruppen, beispielsweise die über den Begriff des Verbrauchers hinausgehenden Gruppen der Teilnehmer im Energieversorgungsbereich oder der Fahrgäste im Verkehrsbereich. Sonstige Streitigkeiten können sich insbesondere auch aus gesetzlichen Schuldverhältnissen ergeben. Voraussetzung für eine Anerkennung als Verbraucherschlichtungsstelle bleibt jedoch immer, dass die Stelle zumindest auch – und zwar in erheblichem Umfang – vertragliche Streitigkeiten nach Absatz 1 schlichtet (siehe auch Begründung zu Absatz 1).

Bei einer Erweiterung des Zuständigkeitsbereichs muss die Verbraucherschlichtungsstelle die Verfahren zur Beilegung dieser Streitigkeiten nach den Vorgaben des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes durchführen, soweit nichts anderes bestimmt ist (siehe hierzu etwa § 14 Absatz 2 Satz 3 und § 23 Absatz 1 Satz 2).

Ausgenommen vom möglichen Tätigkeitsbereich einer Verbraucherschlichtungsstelle sind in jedem Falle Arbeitsverträge (vgl. zweiter Halbsatz der Vorschrift).

#### **Zu Absatz 4**

In Umsetzung von Artikel 2 Absatz 1 der Richtlinie 2013/11/EU ermöglicht die Vorschrift den Verbraucherschlichtungsstellen, die Zuständigkeit für Verbraucherbeschwerden auf Anträge von Verbrauchern zu begrenzen, die ihren Wohnsitz oder gewöhnlichen Aufenthalt in der Europäischen Union oder den weiteren Staaten des Europäischen Wirtschaftsraums haben (Island, Norwegen, Liechtenstein). Anträge von Verbrauchern aus den weiteren Staaten des Europäischen Wirtschaftsraums zählen zur grundsätzlichen Zuständigkeitsverpflichtung einer Verbraucherschlichtungsstelle, da die Richtlinie 2013/11/EU in den Anwendungsbereich des Abkommens über den Europäischen Wirtschaftsraum übernommen wurde und deshalb auch für Verbraucher aus diesen Staaten gilt.

Ferner kann die Verbraucherstreitbeilegungsstelle ihre Zuständigkeit auf im Inland niedergelassene Unternehmer beschränken, da die Richtlinie 2013/11/EU – wie sich aus ihrem Artikel 5 Absatz 1 ergibt – es für ausreichend erach-

tet, wenn jeder Mitgliedstaat für ein Schlichtungsangebot in Bezug auf die in seinem Hoheitsgebiet niedergelassenen Unternehmer sorgt. Die Frage, ob ein Unternehmer im Inland niedergelassen ist, beantwortet sich nach den in Artikel 4 Absatz 2 der Richtlinie 2013/11/EU festgelegten Kriterien. Die Kriterien sind sehr umfassend. Unternehmer, die natürliche Personen sind, müssen ihren Geschäftssitz in Deutschland haben. Unternehmer, die juristische Personen sind, gelten bereits dann als im Inland niedergelassen, wenn sie einen Geschäftssitz, eine Niederlassung oder eine Zweigstelle in Deutschland haben.

Durch die Berücksichtigung der Orte, von denen aus ein Unternehmer Geschäfte schließt, wird grundsätzlich gewährleistet, dass für Verbraucherklagen, die in Deutschland wegen des besonderen Gerichtsstandes der Niederlassung nach Artikel 7 Nummer 5 der Verordnung (EU) Nr. 1215/2012 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 12. Dezember 2012 über die gerichtliche Zuständigkeit und die Anerkennung und Vollstreckung von Entscheidungen in Zivil- und Handelssachen (im Folgenden: Brüssel Ia-Verordnung) gerichtlich anhängig gemacht werden können, auch die Möglichkeit einer vorangehenden Streitbeilegung bei einer in Deutschland tätigen Verbraucherschlichtungsstelle besteht.

Wie sich aus der Reihenfolge der Absätze ergibt, ist eine Einrichtung ist auch dann „Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle“ im Sinne des Absatzes 2 Satz 2 und 3, wenn sie lediglich von einer der nach Absatz 3 oder Absatz 4 zulässigen Möglichkeiten zur Gestaltung der Zuständigkeit Gebrauch macht, aber ihre Zuständigkeit im Übrigen nicht beschränkt. Denn auch in diesem Fall stellt sie für alle nach der Richtlinie geforderten Fallkonstellationen ein ausreichendes Schlichtungsangebot zur Verfügung, soweit dies nicht durch branchenspezifische Verbraucherschlichtungsstellen nach besonderen Rechtsvorschriften abgedeckt wird.

#### **Zu § 5 (Verfahrensordnung)**

##### **Zu Absatz 1**

Absatz 1 Satz 1 verlangt, dass die Verbraucherschlichtungsstelle eine Verfahrensordnung hat. Diese muss den Vorgaben des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes entsprechen, was sich aus § 22 Satz 1 ergibt und daher keiner gesonderten Erwähnung bedarf. Die Richtlinie 2013/11/EU schreibt eine Verfahrensordnung zwar nicht ausdrücklich vor, setzt sie aber in einer Reihe von Vorschriften voraus (Artikel 5 Absatz 4, Artikel 7 Absatz 1 Buchstabe g, Artikel 19 Absatz 1 Buchstabe c der Richtlinie 2013/11/EU). Die Vorgabe entspricht der bisherigen Praxis deutscher Verbraucherschlichtungsstellen und den hierzu vorhandenen sektorspezifischen Regelungen wie beispielsweise § 7 Absatz 2 Nummer 1 der Schlichtungsstellenverfahrensverordnung in der Fassung der Bekanntmachung vom 10. Juli 2002 (SchlichtVerfV, BGBl. I S. 2577), § 11 Absatz 2 Satz 1 der Kapitalanlageschlichtungsstellenverordnung vom 16. Juli 2013 (KASchlichtV, BGBl. I S. 2479) oder § 8 der Luftverkehrsschlichtungsverordnung vom 11. Oktober 2013 (LuftSchlichtV, BGBl. I S. 3820). Anhand der Verfahrensordnung kann die zuständige Behörde prüfen, ob das von der Verbraucherschlichtungsstelle angewendete Verfahren den Anforderungen des Gesetzes entspricht. Gleichzeitig dient die Verfahrensordnung der Transparenz des Verfahrens für die Parteien und bildet die Grundlage für das Einverständnis der Parteien mit dem von der Schlichtungsstelle angewandten Verfahren (siehe § 16 Absatz 1 Nummer 1 und 2).

##### **Zu Absatz 2**

Die Verbraucherschlichtungsstellen sind nicht auf ein bestimmtes Konfliktbeilegungsverfahren wie beispielsweise die Beilegung des Streits durch einen Lösungsvorschlag des Schlichters festgelegt. Sie können das Verfahren – innerhalb der vom Verbraucherstreitbeilegungsgesetz gezogenen Grenzen – gestalten. Der Ablauf des Verfahrens muss sich in seinen wesentlichen Elementen aus der Verfahrensordnung ergeben, was Absatz 1 Satz 2 der Vorschrift klarstellt. Ausgeschlossen sind jedoch Konfliktbeilegungsverfahren, nach denen der Verbraucher sich vorab verpflichtet, sich einem ihm noch nicht bekannten Lösungsvorschlag des Schlichters zu unterwerfen, oder die ihm das Recht abschneiden, die staatlichen Gerichte zur Streitentscheidung anzurufen. Das entspricht der bewährten Praxis der bestehenden deutschen Schlichtungsstellen und sichert dem Verbraucher, der sich an eine anerkannte Verbraucherschlichtungsstelle wendet, die Entscheidungsfreiheit, sich auf die von der Schlichtungsstelle vorgeschlagene Lösung einzulassen oder seinen Anspruch auf anderem Wege, beispielsweise vor Gericht, weiterzuverfolgen. Gleichzeitig entfällt die Notwendigkeit, die Artikel 10 und 11 der Richtlinie 2013/11/EU umzusetzen, die für Verfahren, die dem Verbraucher eine Lösung „auferlegen“ oder den Rechtsweg ausschließen, erhöhte Anforderungen vorschreiben.

In der Praxis bedeutet dies, dass eine anerkannte Verbraucherschlichtungsstelle beispielsweise keine Schiedsgerichtsverfahren oder Schiedsgutachten mit Bindungswirkung für den Verbraucher anbieten darf. Auch eine „Adjudikation“ wäre ausgeschlossen, sofern nach danach eine (wenn auch nur vorläufige) Bindung des Verbrauchers an die vom „Adjudikator“ vorgeschlagene Lösung eintritt, falls keine Partei innerhalb einer vereinbarten Frist die Gerichte anruft. Die Durchführung solcher Verfahren – ob mit oder ohne Beteiligung von Verbrauchern – außerhalb des Geltungsbe-

reichs des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes und die hierfür geltenden Vorschriften, zum Beispiel die §§ 1025 ff. ZPO, bleiben unberührt.

#### **Zu § 6 (Streitmittler)**

Die Vorschrift regelt die persönlichen und fachlichen Mindestanforderungen an einen Streitmittler, die Voraussetzung für seine Bestellung sind. Dagegen regeln die §§ 7 und 8 die Stellung des Streitmittlers nach seiner Bestellung.

#### **Zu Absatz 1**

Die Verbraucherschlichtungsstellen sind als institutionelle Anbieter von Konfliktlösungsverfahren in Verbraucherstreitigkeiten mit einer oder mehreren Personen zu besetzen, die mit der Beilegung der Streitigkeit betraut sind. Mit Rücksicht auf die Vielfalt der denkbaren alternativen Konfliktlösungsverfahren wurde für diese Personen der Begriff des „Streitmittlers“ gewählt, der Begriffe wie „Mediator“, „Schlichter“, „Ombudsperson“, „Vermittler“ oder ähnliche mit der Streitbeilegung beauftragte neutrale Dritte erfassen soll. Die Richtlinie 2013/11/EU verwendet hierfür den Begriff „AS-Personen“, der wegen der unklaren Abkürzung als ungeeignet erscheint.

Der Streitmittler ist den Parteien gegenüber für die Verfahrensführung verantwortlich. Diese muss fair und unparteiisch sein, wie sich auch aus den Anforderungen des § 7 ergibt. Der Streitmittler trifft die Entscheidung über Verfahrensschritte wie beispielsweise die Ablehnung eines Verfahrens nach § 14 und über den Inhalt etwaiger Vorschläge zur gütlichen Einigung (§ 19). Er kann sich bei der Vorbereitung der Entscheidungen von anderen Personen unterstützen lassen, die auf seine Weisung handeln. Die Verfahrensführung und Entscheidungen oder Lösungsvorschläge selbst aber fallen in die Verantwortung des Streitmittlers, an deren Qualifikation und Unabhängigkeit das Gesetz besondere Anforderungen stellt. Sofern Personen, die bei der Schlichtungsstelle beschäftigt sind, im Auftrag des Streitmittlers tätig werden, muss daher organisatorisch sichergestellt sein, dass diese Personen die für die Verfahrensführung erforderlichen Kenntnisse besitzen und in Bezug auf die Verfahrensführung unter der fachlichen Verantwortung des Streitmittlers handeln. Sie dürfen insoweit weder den Weisungen der Parteien noch des Trägers der Schlichtungsstelle unterliegen. Das Verbraucherstreitbeilegungsgesetz berührt aber nicht die Ausgestaltung der Arbeitsverträge von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Schlichtungsstelle.

Die Richtlinie 2013/11/EU macht keine Vorgaben zur Zahl der Streitmittler, die bei einer Verbraucherschlichtungsstelle tätig sind. Wie sich aus Artikel 6 Absatz 1 Buchstabe e, letzter Satz, der Richtlinie 2013/11/EU ergibt, können einer oder mehrere Streitmittler bestellt werden. In bestehenden bundesrechtlichen Regelungen zur Verbraucherschlichtung findet sich manchmal die Regelung, die Stelle sei mit mindestens zwei Schlichtern zu besetzen (vgl. beispielsweise § 1 Absatz 1 Satz 1 KASchlichtV, § 1 Absatz 2 Satz 1 SchlichtVerfV oder § 3 Absatz 1 LuftSchlichtV). Andere Vorschriften verzichten darauf, Vorgaben für die Zahl der Streitmittler zu machen (vgl. § 214 des Versicherungsvertragsgesetzes – VVG – oder § 6 des EU-Fahrgastreue-Kraftomnibus-Gesetzes – EU-FahrgRBusG). Das Verbraucherstreitbeilegungsgesetz überlässt die Entscheidung, ob mehr als ein Streitmittler bestellt werden soll, der jeweiligen Verbraucherschlichtungsstelle bzw. deren Träger. Gibt es nur einen Streitmittler, so muss für diesen ein Vertreter bestellt werden, der bei Verhinderung des Streitmittlers die Verfahren führen kann. Die Anforderungen an den Streitmittler gelten für dessen Vertreter entsprechend. Spezialgesetzliche Anforderungen, die wie die oben genannten Verordnungen die Bestellung von mehr als einem Streitmittler verlangen, bleiben unberührt.

#### **Zu Absatz 2**

Die Richtlinie 2013/11/EU verlangt, dass der Streitmittler über das „Wissen und die Fähigkeiten verfügen (muss), die für die Arbeit im Bereich der außergerichtlichen Streitbeilegung oder der gerichtlichen Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten erforderlich sind“; außerdem muss er ein „allgemeines Rechtsverständnis besitzen“ (Artikel 6 Absatz 1 Buchstabe a der Richtlinie 2013/11/EU). Absatz 2 verlangt – in Umsetzung dieser Vorgabe – die für die Tätigkeit erforderlichen Rechts- und Fachkenntnisse. Insbesondere sind Kenntnisse im Verbraucherrecht erforderlich.

In bestehenden Schlichtungsvorschriften gibt es vielfach Regelungen, wonach die Schlichter die Befähigung zum Richteramt besitzen müssen (vgl. § 1 Absatz 2 Satz 1 in Verbindung mit § 7 Absatz 2 Nummer 1, Absatz 3 Nummer 1 SchlichtVerfV, § 1 Absatz 1 Satz 2 in Verbindung mit § 11 Absatz 2 Satz 2 Nummer 1 KASchlichtV, § 4 Absatz 3 Satz 1 LuftSchlichtV; auch in einer Reihe von landesrechtlichen Regelungen zur Anerkennung von Gütestellen nach § 15a EGZPO findet sich eine ähnliche Anforderung, vgl. zum Beispiel Artikel 5 und 8 des bayerischen Schlichtungsgesetzes, wonach Schlichter Personen sind, die als Rechtsanwälte oder Notare tätig sind). Personen mit Befähigung zum Richteramt erfüllen die Voraussetzung des § 6 Absatz 2 ohne weiteres. Das Verbraucherstreitbeilegungsgesetz sieht aber davon ab, diese Berufsqualifikation in jedem Falle zu fordern. Denn die anerkannten Verbraucherschlichtungsstellen können in verschiedenen Branchen tätig sein; die von ihnen zu schlichtenden Streitigkeiten sind daher nicht immer in gleicher Weise rechtlich geprägt. Je nach Streitigkeit und Zuständigkeit der Verbraucherschlichtungsstelle kann es daher sinnvoll sein, beispielsweise eher technisch versierte Streitmittler einzusetzen. Darüber

























































































