

Stellungnahme des Handelsverbandes Deutschland (HDE) zu dem Referentenentwurf eines Gesetzes zur Umsetzung der Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten und zur Durchführung der Verordnung über Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten

Stand: 22. Januar 2015

I. Einleitung

Der Handelsverband Deutschland (HDE) ist die Spitzenorganisation des deutschen Einzelhandels für rund 400.000 selbstständige Unternehmen mit insgesamt drei Millionen Beschäftigten und jährlich 430 Milliarden Euro Umsatz. Der Einzelhandel ist nach Industrie und Handwerk der drittgrößte Wirtschaftszweig in Deutschland. Der HDE hat 100.000 Mitgliedsunternehmen aller Branchen, Standorte und Größenklassen.

Das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz hat im November 2014 einen Gesetzentwurf zur Umsetzung der Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten (2013/11/EU)¹ und zur Durchführung der Verordnung über Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten vorgelegt. Der Gesetzentwurf enthält in seinem Art. 1 den Entwurf eines Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes (VSBG), mit dem die Vorgaben der ADR-Richtlinie in nationales Recht umgesetzt werden sollen. Hierzu werden insbesondere die Anerkennung von Streitbeilegungsstellen geregelt, Voraussetzungen für die Anerkennung festgelegt und der flächendeckende Zugang der Verbraucher zu anerkannten Streitbeilegungsstellen sichergestellt. Weiterhin und zum Teil über die europäischen Vorgaben hinaus werden neue Informationspflichten für Unternehmen in Bezug auf die Streitbeilegung eingeführt.

Die europäische ADR-Richtlinie bietet dem nationalen Gesetzgeber flexible Umsetzungsmöglichkeiten. Erhebliche Belastungen für die Wirtschaft sind mit der Richtlinie nicht zwingend verbunden. Der nationale Gesetzgeber steht bei der Umsetzung der europäischen Vorgaben gleichwohl vor der Herausforderung, einerseits bestehende und berechnete Interessen von Verbrauchern in Bezug auf Instrumente der alternativen Streitbeilegung Rechnung zu tragen, andererseits aber eine Verkomplizierung der Abläufe bei Streitigkeiten im B2C-Verhältnis und unnötige Kostenbelastungen für die Wirtschaft zu vermeiden. Diese Herausforderung ist mit dem vorliegenden Gesetzentwurf in weiten Teilen gut bewältigt worden.

Nach Auffassung des HDE ist bei der Umsetzung der ADR-Richtlinie der konkrete Bedarf der Verbraucher, Schlichtungsoptionen zu nutzen, von ausschlaggebender Bedeutung für die Entscheidung über die Form und den Umfang der nationalen Regelung. Bereits im Vorfeld des Gesetzgebungsverfahrens hat der HDE daher darauf aufmerksam gemacht, dass im Einzelhandel wegen des allgemein üblichen kulantem Umgangs mit Kundenbeschwerden kein Defizit im Bereich der alternativen Streitbeilegung besteht. Reklamationen werden von den Unternehmen zügig bearbeitet, und ganz überwiegend werden Waren auch ohne Rechtsgrund auf Wunsch des Kunden noch Wochen nach dem Einkauf vom Einzelhandel umgetauscht und der Kaufpreis zurückgezahlt. Im Online-Handel wird das Widerrufsrecht nicht selten über die gesetzlichen Mindestanforderungen hinaus verlängert. Außerdem haben bereits viele Einzelhandelsunternehmen interne Beschwerdestellen eingerichtet, um frühzeitig auf Wünsche und Kritik der Verbraucher reagieren zu können. Diese Beschwerdestellen entsprechen zwar nicht den Anforderungen an Streitbeilegungsstellen nach der ADR-Richtlinie. Sie werden aber gleichwohl von den Verbrauchern gerne in Anspruch genommen und tragen mit Erfolg zu einer Steigerung der Kundenzufriedenheit bei.

¹ Im Folgenden: ADR-Richtlinie

Es ist daher kein Grund zu erkennen, warum für den Einzelhandel zwingend branchenspezifische Streitbeilegungsstellen eingerichtet werden sollten. Richtigerweise trägt der Gesetzentwurf dieser Situation auch hinreichend Rechnung, indem darauf verzichtet wird, über die Vorgaben der ADR-Richtlinie hinauszugehen und die Einrichtung branchenspezifischer Schlichtungsstellen zwingend vorzuschreiben.

Änderungsbedarf sieht der HDE allerdings insbesondere noch in Bezug auf die neu eingeführten Informationspflichten der Unternehmen, die europarechtlich nicht geboten sind, zu neuen administrativen Belastungen führen werden und sogar mit Image-schäden für einzelne Unternehmen verbunden sein können. Soweit ein solches Ergebnis vom Gesetzgeber intendiert sein sollte, um die Unternehmen mittelbar zur Einrichtung von Streitbeilegungsstellen auch gegen ihren Willen zu bewegen, wäre diese Zielsetzung sehr problematisch, weil sie mittelbar gegen den Freiwilligkeitsgrundsatz verstoßen würde, zu dem sich der Gesetzgeber in der Begründung des Gesetzentwurfs ausdrücklich bekennt².

II. Zu den wesentlichen Regelungen im Einzelnen

1. Freiwilligkeitsgrundsatz (§ 14 VSBG-E)

Nach § 14 VSBG-E wird das Streitbeilegungsverfahren grundsätzlich beendet, wenn der Antragsteller seinen Antrag zurücknimmt oder der weiteren Durchführung widerspricht (Abs. 1) bzw. der Antragsgegner nicht daran teilnehmen oder es nicht fortsetzen will (Abs. 2).

Mit dieser Vorschrift wird der Umsetzungsspielraum gemäß Art. 1 der ADR-Richtlinie und die Vorgaben aus Art. 9 Abs. 2 der ADR-Richtlinie, nach dem die Parteien in jedem Stadium die Möglichkeit haben müssen, das Streitbeilegungsverfahren abubrechen, in angemessener Weise umgesetzt. Die Regelung entspricht der deutschen Rechtstradition, nach der in Schlichtungs- und Mediationsverfahren der Freiwilligkeitsgrundsatz zu beachten ist. Aus Gründen der Effizienz ist es auch sachgerecht, auch dem Unternehmer nicht nur die Möglichkeit einzuräumen, ein Streitbeilegungsverfahren abubrechen bzw. zu entscheiden, ob er sich dem Spruch unterwerfen will, sondern ihm auch die freie Entscheidung zu überlassen, ob er sich überhaupt an einem Streitbeilegungsverfahren beteiligen will. Verpflichtungen, welche die Freiwilligkeit einschränken, wären nämlich wenig sachdienlich und würden auch kein höheres Verbraucherschutzniveau gewährleisten, weil in der Praxis eine gütliche Einigung im Streitbeilegungsverfahren nur auf freiwilliger Basis zu erreichen ist. Sie würden zudem unnötige Kosten verursachen, die Schlichtungsstellen ohne Aussicht auf Erfolg mit Verfahren belasten und könnten so im Ergebnis das gesamte Streitbeilegungssystem in Frage stellen.

Angesichts dessen ist es allerdings problematisch, dass nach § 14 Abs. 2 ausnahmsweise in Rechtsvorschriften, Satzungen oder vertraglichen Abreden, insbesondere in der Verfahrensordnung der Schlichtungsstelle, eine Verpflichtung der Unternehmen zur Teilnahme an Streitbeilegungsverfahren vorgesehen werden kann.

² Referentenentwurf des Bundesministeriums der Justiz und für Verbraucherschutz: Entwurf eines Gesetzes zur Umsetzung der Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten und zur Durchführung der Verordnung über Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten, S.43

Damit der Freiwilligkeitsgrundsatz ausreichend Beachtung findet, muss mindestens sichergestellt werden, dass vom Freiwilligkeitsgrundsatz abweichende Vereinbarungen in der Verfahrensordnung ausgeschlossen sind. Denn Unternehmen müssen auch dann die Möglichkeit haben, ein Schlichtungsverfahren abzulehnen, wenn sie Mitglied eines Trägervereins einer Schlichtungsstelle sind. Dies erhöht die Akzeptanz und Bereitschaft der Wirtschaft, an solchen Einrichtungen überhaupt mitzuwirken.

Um die oben dargestellten negativen Folgen einer Verpflichtung zur Teilnahme an Schlichtungsverfahren zu vermeiden, wird im Gesetzentwurf richtigerweise darauf verzichtet, einzelne Branchen zur Einrichtung spezifischer Streitbeilegungsstellen zu verpflichten. Den europäischen Vorgaben, nach denen die Verbraucher flächendeckenden Zugang zu Streitbeilegungsstellen haben müssen, wird durch die Einrichtung behördlicher Auffangschlichtungsstellen (§§ 27 ff. VSBG-E) genügt. Im Übrigen ist es praxisgerecht, den Branchen die Möglichkeit zu geben, den Bedarf im Hinblick auf Instrumente der alternativen Streitbeilegung in ihrer Branche selbst abzuschätzen und entsprechend über die Einrichtung privater Schlichtungsstellen autonom zu entscheiden. So mag die Einrichtung von Schlichtungsstellen in Branchen angemessen sein, die komplexe Vertragsbeziehungen zu den Verbrauchern unterhalten und in denen ein kulanter Umgang mit Kundenbeschwerden aufgrund hoher Streitwerte schwer zu realisieren ist. Dagegen wäre eine Verpflichtung des Einzelhandels zur Einrichtung von Streitbeilegungsstellen völlig verfehlt, weil in dieser Branche ein hoher Wettbewerbsdruck besteht, der die Unternehmen zu einem kundenfreundlichen und kulantem Umgang mit ihren Kunden zwingt. Dieser ist gelebte Praxis in der Branche. Die Verbraucher haben sich an ein Entgegenkommen der Unternehmen über die gesetzlichen Vorgaben hinaus (z. B. Kulanzumtausch) gewöhnt und fordern diesen selbstbewusst ein. Aufgrund der regelmäßig geringen Streitwerte bei Geschäften des täglichen Bedarfs und fehlenden Dauerschuldverhältnissen ist es den Verbrauchern leicht möglich, den Vertragspartner zu wechseln, wenn sie mit dem Service eines konkreten Einzelhändlers nicht zufrieden sind und sich ungerecht behandelt fühlen. Dies zwingt den Einzelhändler von vornherein zu einem verbraucherfreundlichen Verhalten. Somit ist ein Streitbeilegungsdefizit per se ausgeschlossen und ein Bedarf zur Einrichtung einer Streitbeilegungsstelle für den Einzelhandel nicht zu erkennen. Sie wäre im Gegenteil mit unnötigem bürokratischem Aufwand und Kostenbelastungen für die Unternehmen verbunden.

2. Verfahrensvorschriften (§ 3 ff.)

Mit dem VSBG-Entwurf werden die Vorgaben der ADR-Richtlinie für das Streitbeilegungsverfahren (Abschnitt 3 VSBG-E) und entsprechende Mindeststandards für die privaten Verbraucherschlichtungsstellen (Abschnitt 2 VSBG-E) umgesetzt.

Zu begrüßen ist die Tatsache, dass durch die Verfahrensvorschriften die „Waffengleichheit“ der Parteien nicht in Frage gestellt wird. Eine Privilegierung der Verbraucher findet nicht statt. Insbesondere wird auf einseitige gesetzliche Vorgaben im Hinblick auf die Sachentscheidung verzichtet. So hat der Gesetzgeber den in der Vergangenheit diskutierten Vorschlag, nach dem der Verbraucher im Rahmen des Streitbeilegungsverfahrens nicht auf bestehende Rechte verzichten darf, nicht aufgegriffen. Dies ist sachgerecht, denn ein solches Vorgehen hätte von vornherein eine Kompromisslösung zwischen Unternehmer und Verbraucher erschwert und das Verhältnis der Streitparteien in eine Schiefelage gebracht. Während dem Unternehmer der Verzicht auf bestehende Rechte zugemutet worden wäre, hätte sich der Ver-

braucher zu jeder Zeit im Streitbeilegungsverfahren darauf verlassen können, dass die von ihm in Anspruch genommenen Verbraucherrechte die Minimallösung eines Schlichtungsspruchs darstellen. Kompensationen für die erleichterten Verfahrensregeln und geringeren Anforderungen z. B. an die Beweisführung wären damit einseitig ausgeschlossen gewesen. Dies hätte die Akzeptanz des Schlichtungsverfahrens gefährdet.

Grundsätzlich positiv zu bewerten ist zwar weiterhin die Tatsache, dass der Streitmittler über „allgemeine Rechtskenntnisse“ verfügen muss (§ 5 Abs. 2 VSBG-E). Gute juristische Kenntnisse sind nämlich eine wesentliche Voraussetzung für die Akzeptanz der Streitbeilegungsstelle bei den Verbrauchern und Unternehmen. Dadurch wird nicht zuletzt gewährleistet, dass Entscheidungen auch unter angemessener Würdigung der juristischen Rahmenbedingungen getroffen werden. Die Vorgabe ist allerdings zu unbestimmt und sollte dringend konkretisiert werden. Keinesfalls darf das juristische Fachwissen hinter technischer Expertise zurücktreten. Daher sollte unbedingt die Befähigung zum Richteramt für die Berufung zum Streitmittler vorausgesetzt werden. Die Praxis z. B. der Patentanwälte zeigt, dass nachgewiesenes technisches und juristisches Fachwissen durchaus auch in einer Person vereint werden kann. Auf einen entsprechenden Nachweis juristischer Kenntnisse sollte daher nicht verzichtet werden.

Nach § 5 Abs. 3 VSBG-E darf der Streitmittler in den letzten drei Jahren vor seiner Bestellung nicht für einen Unternehmer, einen mit diesem verbundenen Unternehmen oder für einen Verband, dem der Unternehmer angehört und der Unternehmensinteressen in dem Wirtschaftsbereich wahrnimmt, für den die Verbraucherschlichtungsstelle zuständig ist, tätig gewesen sein. Diese Regelung geht über die Vorgaben der ADR-Richtlinie hinaus. Soweit der Gesetzgeber es für erforderlich hält, zur Gewährleistung der Unabhängigkeit des Streitmittlers eine solche Regelung in das Gesetz aufzunehmen, sollte jedoch von vornherein wirklich jede denkbare Abhängigkeit und Befangenheit des Streitmittlers ausgeschlossen werden. Interessenskollisionen sind aber in Bezug auf jede Partei des Schlichtungsverfahrens denkbar. Die Unabhängigkeit des Streitmittlers sollte daher gegenüber beiden Seiten - dem Verbraucher wie dem Unternehmer - gewährleistet werden. Daher ist es ein Defizit der vorgesehenen Regelung, wenn zwar eine Tätigkeit des Streitmittlers bei einem Wirtschaftsverband in zeitlicher Nähe zur Streitmittlertätigkeit ausgeschlossen ist, auf einen solchen Ausschluss aber in Bezug auf Verbraucherverbände verzichtet wird. § 5 Abs. 3 VSBG-E sollte daher in dem Sinne ergänzt werden, dass ein Streitmittler in den letzten drei Jahren vor seiner Bestellung auch nicht bei einer Organisation oder einem Verband, der Verbraucherinteressen in dem Wirtschaftsbereich der Verbraucherschlichtungsstelle wahrnimmt, tätig gewesen sein darf.

Überflüssig erscheint die Tatsache, dass der Gesetzentwurf bei der Formulierung der Mindeststandards über die Anforderungen der ADR-Richtlinie in einigen Punkten hinausgeht. So müssen nach dem Gesetzentwurf Verbraucherverbände bei der Auswahl der Streitschlichter, bei Änderungen der Verfahrensordnung oder der Zuständigkeit der Streitbeilegungsstelle beteiligt werden (§ 8 VSBG-E). Ein so weitgehendes Mitspracherecht der Verbraucherverbände wäre nur akzeptabel, wenn sich diese auch angemessen an der Finanzierung der Streitbeilegungsstelle beteiligen würden. Dies ist im Gesetzentwurf aber nicht vorgesehen. Es ist vielmehr davon auszugehen, dass die privaten Streitbeilegungsstellen von Verbänden der Wirtschaft getragen und damit mittelbar durch die Unternehmen finanziert werden müssen.

Daher ist es angemessen, auch ausschließlich den Trägern die Auswahl der Streit-schlichter im Rahmen der gesetzlichen Vorgaben (§ 5 VSBG-E) zu überlassen. Neben der staatlichen Aufsicht im Zuge des Anerkennungsverfahrens mit der Mög-lichkeit des Widerrufs der Anerkennung für den Fall, dass gesetzliche Voraussetzungen nicht (mehr) erfüllt werden (§§ 22 ff. VSBG-E), ist keine Erforderlichkeit zu er-kennen, eine zusätzliche Kontrollinstanz in Form der Verbraucherverbände zu instal-lieren. Gleiches gilt für mögliche Änderungen der Verfahrensordnung - geregelt in § 4 VSBG-E - oder der Zuständigkeit - geregelt in § 3 VSBG-E. Es sollte daher den Trägern der Schlichtungsstelle überlassen werden, freiwillig und ohne gesetzlichen Zwang eine stärkere Beteiligung der Verbraucherverbände vorzusehen, soweit dies für sachdienlich erachtet wird.

Der Missbrauch der Streitbeilegungsstelle sollte auch durch Verfahrensregelungen wirksam ausgeschlossen werden. Dadurch können nicht zuletzt die Arbeitsfähigkeit der Einrichtung gewährleistet und unnötige Kosten vermieden werden. Daher sollte schon nach den Vorgaben des VSBG in den Verfahrensordnungen der Verbraucher-schlichtungsstellen zwingend eine Regelung aufzunehmen sein, nach der bei miss-bräuchlicher Anrufung i. S. d. § 13 Abs. 2 Nr. 2 VSBG das Verfahren stets abzu-lehnen ist. Die Regelung des § 13 Abs. 2 Nr. 2 ist daher aus dem Abs. 2 herauszulö-sen und Abs. 1 entsprechend zu ergänzen.

3. Kostenregelungen und Finanzierung (§§ 21 und 29 VSGB-E)

Private Verbraucherschlichtungsstellen müssen das Verfahren für Verbraucher unentgeltlich oder gegen ein „geringes“ Entgelt durchführen (§ 21 Abs. 1 VSBG-E). Die maximale Höhe ist gesetzlich nicht geregelt. Von beteiligten Unternehmern kann dagegen ein „angemessenes“ Entgelt verlangt werden.

Für das behördliche Auffangschlichtungsverfahren ist dagegen bereits die Regel-gebühr für den Unternehmer in Höhe von 290 Euro festgelegt (§ 29 Abs. 1 VSBG-E). Für den Verbraucher soll das Verfahren kostenlos sein. Nur im Fall des Missbrauchs wird vom Verbraucher eine Gebühr in Höhe von 30,00 Euro erhoben (§ 29 Abs. 2 VSBG-E).

Da nach § 29 Abs. 2 VSGB-E schon im Fall des Missbrauchs nur eine Gebühr von maximal 30,00 Euro erhoben werden darf, besteht die Gefahr, dass Gebühren von mehr als 30,00 Euro im privaten Schlichtungsverfahren von den Aufsichtsbehörden als unangemessen hoch bewertet werden. Durch Kostenregelungen muss es aber möglich sein, Missbrauch und Querulantentum auszuschließen. Hierzu ist eine Gebühr von 30,00 Euro wegen ihrer geringen Höhe absolut ungeeignet. Dieser Bagatellbetrag wird Querulanten keinesfalls davon abhalten, die Schlichtungsstellen mit Anträgen auch bei Bagatellen mit geringem Streitwert zu überziehen und damit die effiziente Arbeit dieser Einrichtungen zu gefährden.

Um die Funktionsfähigkeit der Stellen zur alternativen Streitbeilegung zu gewährleis-ten, sollte es daher möglich sein, vom Verbraucher - abhängig vom Streitwert - auch Gebühren im dreistelligen Eurobereich zu erheben. Dies muss erst recht für den Fall des Missbrauchs dieser Einrichtungen gelten.

Dem steht nach Auffassung des HDE auch nicht Art. 8 c) der ADR-Richtlinie entge-gen, da die Erhebung einer Schutzgebühr danach *ohne* ausdrücklich genannte

Obergrenze zulässig ist. Auch eine „Schutzgebühr“ jedenfalls im unteren dreistelligen Bereich genügt nach unserer Einschätzung noch den Anforderungen des Erwägungsgrundes 41 der ADR-Richtlinie, wonach das Verfahren für den Verbraucher nur mit „niedrigen Kosten“ verbunden sein soll.

Auch um Missbrauch von vornherein unattraktiv zu machen, sollte der Antragsteller verpflichtet werden, den Schutzbeitrag vor Beginn des Verfahrens zu entrichten. Er kann ggf. zurückerstattet werden, wenn der Antrag sich als begründet und nicht missbräuchlich erweist. Es ist zu prüfen, ob ein Sockelbetrag eingeführt wird und die Höhe des Schutzbetrags im Übrigen - bei höheren Streitwerten - an die Höhe des konkreten Streitwerts gekoppelt werden kann, wobei auch eine Obergrenze vorzusehen sein wird. Auch ein solches Vorgehen wäre mit den Vorgaben der ADR-Richtlinie vereinbar, da die Höhe der vom Verbraucher als „gering“ bewerteten Kosten zweifellos auch von seinem Interesse abhängt.

4. Informationspflichten (§ 34)

Nach § 34 Abs. 1 VSBG-E muss ein Unternehmer den Verbraucher klar und verständlich darauf hinweisen, ob - und ggf. bei welcher Verbraucherschlichtungsstelle - er sich zur Teilnahme an Streitbeilegungsverfahren verpflichtet hat, soweit er eine Webseite unterhält oder Allgemeine Geschäftsbedingungen verwendet.

Problematisch ist die Verpflichtung des Unternehmens, die Verbraucher ggf. darüber zu informieren, dass sie weder bereit noch verpflichtet sind, an Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen. Eine solche Informationspflicht ergibt sich weder aus der Verbraucherrechte- noch aus der ADR-Richtlinie.

Nach Art. 5 Abs. 1 d. der Verbraucherrechte-Richtlinie ist der Unternehmer lediglich verpflichtet, über den Umgang mit Verbraucherbeschwerden zu informieren. Nach Art. 13 Abs. 1 der ADR-Richtlinie muss der Unternehmer den Verbraucher ebenfalls nur über die zuständige Schlichtungsstelle informieren, soweit er sich verpflichtet hat, diese Stelle zur Beilegung von Streitigkeiten mit Verbrauchern einzuschalten. Die Informationspflicht des § 34 Abs. 1 Ziff. 2 VSBG-E geht also über die Vorgaben des europäischen Rechts hinaus, da der Verbraucher nicht nur positiv über die Teilnahme, sondern auch über die Nichtbeteiligung an einem Streitbeilegungsverfahren informiert werden muss.

Die vorgesehene negative Informationspflicht ist problematisch, weil damit de facto Druck auf die Unternehmen ausgeübt wird, Schlichtungsverfahren zu praktizieren. Es kann nämlich zur Stigmatisierung der betroffenen Unternehmen führen und unerwünschte Reaktionen oder Kampagnen von Seiten der NGOs auslösen, wenn das Unternehmen aktiv darauf hinweisen muss, dass keine Teilnahme an Schlichtungsverfahren erfolgen wird.

Sollte die neue Informationspflicht aber gerade darauf abzielen, das Anprangern einzelner Unternehmen zu erleichtern, so ginge die Regelung deutlich über die europäischen Vorgaben hinaus, die eine solche Maßnahme und mittelbaren Zwang zur Teilnahme an Streitbeilegungsverfahren ausdrücklich nicht intendieren. Sie stände auch im Widerspruch zum erklärten Willen des Gesetzgebers, auf eine Verpflichtung zur Teilnahme an Streitbeilegungsverfahren zu verzichten und den Freiwilligkeitsgrundsatz streng zu beachten.

III. Zusammenfassung

Der Gesetzentwurf wird grundsätzlich begrüßt, da er sich weitgehend auf eine Eins-zu-eins-Umsetzung der europäischen Vorgaben beschränkt und darauf verzichtet, einzelne Branchen zur Einrichtung spezifischer Schlichtungsstellen zu verpflichten. Der im deutschen Mediations- und Schlichtungssystem geltende Grundsatz der Freiwilligkeit soll weiterhin grundsätzlich gelten. Dies ist richtig und wird vom Einzelhandel positiv bewertet.

Änderungsbedarf sieht der HDE lediglich noch in folgenden Punkten:

- Der Freiwilligkeitsgrundsatz sollte durchgehend gelten und nicht durch abweichende Vereinbarungen - insbesondere in den Verfahrensordnungen der Schlichtungsstellen - durchbrochen werden können.
- Die in den Mindeststandards der Verbraucherschlichtungsstellen vorgesehene zwingende Beteiligung der Verbraucherverbände (§ 8 VSBG-E) ist überflüssig und kann der autonomen Entscheidung der Träger überlassen werden. Die Vorgaben sollten gestrichen werden.
- Es sollte gewährleistet werden, dass Streitmittler immer über den erforderlichen juristischen Sachverstand verfügen. Dieser muss durch die Befähigung zum Richteramt nachgewiesen werden. „Allgemeine Rechtskenntnisse“ genügen nicht. § 5 Abs. 2 VSBG-E sollte daher entsprechend ergänzt werden. Um Interessenkollisionen zu vermeiden, ist weiterhin sicherzustellen, dass der Streitmittler nicht in zeitlich engem Zusammenhang mit seiner Berufung für einen Verband oder eine Organisation tätig war, welche Verbraucherinteressen vertritt.
- Ein Missbrauch der Schlichtungsstellen ist durch entsprechende Kostenregelungen auszuschließen. Hierzu muss insbesondere bei unbegründeten oder missbräuchlichen Anträgen die Möglichkeit bestehen, bei dem Verbraucher noch vor Beginn des Streitbeilegungsverfahrens eine Gebühr auch im dreistelligen Euro-Bereich zu erheben. Mindestens sollte hierzu eine Klarstellung in der Gesetzesbegründung zu § 21 Abs. 1 VSBG-E erfolgen. Weiterhin sollte durch eindeutige Vorgaben in Bezug auf die Gestaltung der Verfahrensordnungen der Streitbeilegungsstellen sichergestellt werden, dass die Aufnahme eines Verfahrens im Falle des Missbrauchs stets abzulehnen ist.
- Die negativen Informationspflichten nach § 34 Abs. 1 Ziff. 2 VSBG-E können einen unerwünschten und in der ADR-Richtlinie nicht vorgesehenen Druck bei den Unternehmen erzeugen, an Streitbeilegungsverfahren teilzunehmen. Auch um den Freiwilligkeitsgrundsatz uneingeschränkt zu beachten, sollte § 34 Abs. 1 Ziff. 2 VSBG-E daher gestrichen werden.

Rückfragen bitte an:

Dr. jur. Peter Schröder

Telefon: 030/726250-46

E-Mail: schroeder@hde.de