Gesetzentwurf

der Bundesregierung

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 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 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 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.

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 Unternehmern 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.

Gesetzentwurf der Bundesregierung

Entwurf eines Gesetzes zur Umsetzung der Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten und zur Durchführung der Verordnung über Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten[1)]

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)] 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).

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.

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 Zuständig-

keit 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.

Abschnitt 3

Streitbeilegungsverfahren

§ 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 Streitbeilegungsverfahrens 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 Streitbeilegungsverfahren 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 Streitbeilegungsverfahren bereit ist oder verpflichtet ist, ein angemessenes Entgelt verlangen.

Abschnitt 4

Anerkennung privater Verbraucherschlichtungsstellen

§ 24

Anerkennung

Die zuständige Behörde kann auf Antrag eine Einrichtung als Verbraucherschlichtungsstelle anerkennen, wenn die Einrichtung die organisatorischen und fachlichen Anforderungen an die Streitbeilegung 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 Berücksich-

tigung 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.

Abschnitt 8

Informationspflichten des Unternehmers

§ 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 Streitbeilegungsstellen

Die Verbraucherschlichtungsstelle arbeitet mit Streitbeilegungsstellen 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 Streitbeilegungsstelle 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.

Abschnitt 10

Schlussvorschriften

§ 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 Streitbeilegungsstelle oder

b) anderen Streitbeilegungsstelle, wenn das Verfahren im Einvernehmen mit dem Antragsgegner betrieben wird;

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

2. In Nummer 12 wird das Wort „Gütestelle“ durch das Wort „Streitbeilegungsstelle“ 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 Zahlungsdiensteaufsichtsgesetzes 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: Da-

tum 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 Ver-

braucherstreitbeilegungsgesetzes 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 Kapitalanlageschlichtungsstellenverordnung

Die Kapitalanlageschlichtungsstellenverordnung 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-Schifffahrt-Gesetzes

Das EU-Fahrgastrechte-Schifffahrt-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.

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 anderen 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), „Ver-

fahren 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 Verbraucherverträgen 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 beleihen, 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 speziel-

len Vorschriften als Streitbeilegungsstelle anerkannt worden ist, auch die Anforderungen an eine Verbraucherschlichtungsstelle nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz erfüllt. Darüber hinaus nimmt der Gesetzentwurf notwendige Folgeregelungen 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 Moda-

litäten 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 Rechtskenntnisse 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 Verbraucherstreitbeilegungs-

gesetz 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 erreichten, 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 Konfliktbeilegungsverfahren 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 Streitbeilegungsstellen werden im Gesetzentwurf als Verbraucherschlichtungsstellen bezeichnet. Dies entspricht dem untechnischen 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 Konfliktbeilegungsverfahren, 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 Streitbeilegungsstelle 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 ein-

pendelt. Es ist aber auch denkbar, dass es mehr oder weniger Stellen werden; mangels Erfahrungswerten ist die Entwicklung schwer vorauszusehen.

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 Kenntnisnahme 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 Streitbeilegungsstellen 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 weder bereit noch verpflichtet sind, geht dieser Aufwand über die Vorgaben der Richtlinie hinaus, die nur für Unter-

nehmer 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 Neueinrichtung 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 Schlichtungsverfahren 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: ½) 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 Beleihung 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 betrüge 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 Streitbeilegungsstellen, 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 Streitbeilegungsstellen 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 Streitbeilegungsstelle, 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 abzuhelfen 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 Verbraucherbeschwerden.

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 erachtet, 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 Entscheidungsvorschlag 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 Geltungsbereichs 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-Fahrgastrechte-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 Ver-

braucherstreitbeilegungsgesetz 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 hinaus hängt die notwendige Qualifikation des Streitmittlers auch von der Wahl des Streitbeilegungsverfahrens ab (Mediation, Schlichtung etc.). § 6 Absatz 2 belässt den Verbraucherschlichtungsstellen daher den auch von der Richtlinie 2013/11/EU vorgesehenen Spielraum für die Auswahl eines angemessen qualifizierten Streitmittlers.

Die bestehenden Spezialvorschriften, die für die Schlichtungsstellen mancher Branchen die Befähigung zum Richteramt verlangen, bleiben unberührt.

Zu Absatz 3

Die Vorschrift, die über die von der Richtlinie 2013/11/EU geforderten Anforderungen hinausgeht, soll die Unabhängigkeit und Unparteilichkeit des Streitmittlers und das Vertrauen der Parteien in dessen Unparteilichkeit absichern und stärken. Die Regelung folgt dem Vorbild bestehender Schlichtungsregelungen (vgl. § 4 Absatz 3 Satz 3 LuftSchlichtV, § 7 Absatz 3 Nummer 1 SchlichtVerfV, § 11 Absatz 2 Nummer 4 KASchlichtV).

Die vorangegangene Tätigkeit für einen Unternehmer, der sich grundsätzlich zur Teilnahme an Streitbeilegungsverfahren der Schlichtungsstelle verpflichtet hat oder nach Rechtsvorschriften zu einer Teilnahme verpflichtet ist, könnte das Vertrauen in die Unabhängigkeit und Unparteilichkeit des Streitmittlers beeinträchtigen. Daher darf nur zum Streitmittler bestellt werden, wer zumindest unmittelbar vorher nicht für einen solchen Unternehmer oder für ein im Sinne des § 15 des Aktiengesetzes mit einem solchen Unternehmer verbundenes Unternehmen tätig war (Nummer 1 und 2 der Vorschrift).

Ebenfalls ausgeschlossen sind Personen, die für einen Interessenverband der Wirtschaft oder einen Interessenverband von Verbrauchern tätig waren, die in der Wirtschaftsbranche tätig sind, in dem die Schlichtungsstelle aktiv ist (Nummer 3 und 4 der Vorschrift).

Die vorangehende Tätigkeit für einen Verband, dem der Unternehmer angehört, steht einer Tätigkeit für eine Verbraucherschlichtungsstelle dagegen nicht entgegen, wenn das als Streitmittler tätige Gremium paritätisch mit Vertretern von Verbraucher- und Unternehmerinteressen besetzt ist (vgl. § 7 Absatz 5 Satz 2). Denn in diesem Fall wird die notwendige Ausgewogenheit durch die paritätische Besetzung des Gremiums erreicht.

Zu § 7 (Unabhängigkeit und Unparteilichkeit des Streitmittlers)

Die Vorschrift sichert die Neutralität des Streitmittlers ab. Sie stellt insbesondere sicher, dass der Streitmittler nicht in einem Abhängigkeitsverhältnis zu einer der Parteien steht oder Weisungen einer Partei unterliegt. Sie dient der Umsetzung von Artikel 6 Absatz 1, 2, 4 und 5 der Richtlinie 2013/11/EU.

Zu Absatz 1

Die Vorschrift regelt zum einen eine Anforderung an den Streitmittler selbst in Bezug auf die unparteiische Streitbeilegung. Zum anderen verlangt sie, dass die Verbraucherschlichtungsstelle, beispielsweise in ihrer Satzung und in ihrer Verfahrensordnung, die rechtlichen Voraussetzungen dafür schafft, dass der Streitmittler seine Aufgabe der unparteiischen Streitbeilegung erfüllen kann. Die Weisungsunabhängigkeit bezieht sich ihrem Sinn und Zweck nach auf Fragen, die die Stellung des Streitmittlers bei der Durchführung des Verfahrens und seinen Einfluss auf das Verfahrensergebnis berühren.

Zu Absatz 2

Die Vorschrift schließt aus, dass ein bei einer anerkannten Verbraucherschlichtungsstelle bestellter Streitmittler von nur einem Unternehmer oder von mit diesem verbundenen Unternehmen vergütet wird (Satz 1). Nach Artikel 2 Absatz 2 Buchstabe a der Richtlinie 2013/11/EU gilt diese nämlich nicht für Verfahren vor Streitbeilegungsstellen, bei denen die mit der Streitbeilegung betrauten natürlichen Personen ausschließlich von einem einzelnen Unternehmer beschäftigt oder bezahlt werden (vgl. auch Begründung zu § 1 Absatz 2).

Satz 2 der Vorschrift verbietet, dass der Streitmittler eine Vergütung erhält, die vom Ausgang von Streitbeilegungsverfahren abhängt, wie beispielsweise eine Erfolgsprämie. Es handelt sich um eine Klarstellung, die Artikel 6 Absatz 1 Buchstabe d der Richtlinie 2013/11/EU verlangt.

Zu Absatz 3

Die Vorschriften dienen der Umsetzung der Artikel 6 Absatz 1 Buchstabe e und Absatz 2 der Richtlinie 2013/11/EU. Umstände, die allgemein oder in einem konkreten Fall die Unabhängigkeit oder Neutralität des Streitmittlers beeinträchtigen können, sind dem Leiter oder dem Träger der Verbraucherschlichtungsstelle offenzulegen. Dieser kann dann beispielsweise, sofern mehrere Streitmittler bei der Schlichtungsstelle tätig sind, die Fallbearbeitung einem anderen Streitmittler übertragen. Die Verfahrensordnung sollte hierzu Regelungen vorsehen.

Zu Absatz 4

Liegen Umstände vor, die die Neutralität und Unabhängigkeit des Streitmittlers in einem Verfahren beeinträchtigen können, so verbietet Absatz 4 ihm grundsätzlich, in diesem Verfahren weiter tätig zu werden. Die Parteien können ihm jedoch, wenn der Streitmittler ihnen diese Umstände offengelegt hat, gestatten, das Verfahren fortzuführen. Die Vorschrift folgt dabei dem Vorbild des § 3 Absatz 1 des Mediationsgesetzes (MediationsG).

Zu Absatz 5

Die Verbraucherschlichtungsstelle kann die Aufgabe der Streitbeilegung auch einem Kollegialorgan (von der Richtlinie als „kollegiales Gremium“ bezeichnet) übertragen. Sofern sie sich dabei für Streitmittler entscheidet, die Vertreter von Unternehmer- oder Verbraucherinteressen sind, muss das als Streitmittler tätige Gremium paritätisch besetzt sein, wie es Artikel 6 Absatz 5 der Richtlinie 2013/11/EU verlangt (Satz 1). So wäre beispielsweise denkbar, dass eine Verbraucherschlichtungsstelle eine Co-Mediation betreibt, in der ein Vertreter eines Unternehmerverbands und ein Vertreter eines Verbraucherverbands als Mediatoren tätig sind.

Die Mitglieder eines Gremiums zur Streitbeilegung müssen grundsätzlich alle Anforderungen an einen Streitmittler erfüllen. Die paritätische Zusammensetzung des als Streitmittler tätigen Gremiums sichert die Unabhängigkeit und Unparteilichkeit der Streitbeilegung ab. Es können deshalb abweichend von § 6 Absatz 3 auch Personen in dem Gremium vertreten sein, die für einen Unternehmerverband oder einen Verbraucherverband tätig sind oder gewesen sind (Satz 2).

Die Richtlinienvorschrift ist so auszulegen, dass sie sich lediglich auf die Mitglieder des Gremiums bezieht, die als Vertreter von Unternehmer- oder Verbraucherinteressen bestellt sind. Sie lässt dagegen offen, ob zusätzlich noch neutrale Streitmittler tätig sind. Es wäre also etwa möglich, ein Gremium mit je einem Unternehmer- bzw. Verbrauchervertreter und einem unabhängigen Dritten zu besetzen. Die Pflicht zur unparteiischen Verfahrensführung gilt selbstverständlich auch für Mitglieder des Gremiums.

Zu § 8 (Amtsdauer und Abberufung des Streitmittlers)

Zu Absatz 1

Nach Artikel 6 Absatz 1 Buchstabe b der Richtlinie 2013/11/EU muss ein Streitmittler für einen Zeitraum bestellt werden, der ausreichend lang ist, um die Unabhängigkeit seines Handelns zu gewährleisten. Eine genaue Zeitdauer gibt die Richtlinie 2013/11/EU nicht vor. Eine Mindestamtsdauer von drei Jahren erscheint in der Regel angemessen, um die Unabhängigkeit des Streitmittlers zu gewährleisten. Die Richtlinie 2013/11/EU selbst gibt für Streitbeilegungsstellen, die in Umsetzung der in Artikel 2 Absatz 2 Buchstabe a der Richtlinie 2013/11/EU angelegten Option nur von einem einzigen Unternehmer finanziert werden („médiateur d'entreprise"), eine Mindestamtsdauer der „AS-Person" (Streitmittler) von drei Jahren vor (Artikel 6 Absatz 3 Buchstabe b der Richtlinie 2013/11/EU, für die Umsetzung nach diesem Gesetzentwurf nicht unmittelbar einschlägig, vgl. § 1 Absatz 2). Daraus lässt sich schließen, dass eine Amtsdauer von drei Jahren für eine von einem Verband getragene Verbraucherschlichtungsstelle erst recht ausreichend ist. Eine – auch wiederholte – Wiederbestellung ist möglich.

Weitergehende Anforderungen an die Amtsdauer, die sich aus besonderen Vorschriften ergeben, wie beispielsweise § 4 Absatz 2 Satz 1 LuftSchlichtV (Amtsdauer von mindestens vier Jahren), bleiben unberührt.

Zu Absatz 2

Um die Unabhängigkeit des Streitmittlers weiter abzusichern, wird vorgeschrieben, dass der Streitmittler nur aus wichtigem Grund abberufen werden darf. Absatz 2 nennt hierfür zwei Beispiele: Zum einen kann – bzw. muss – der Streitmittler abberufen werden, wenn Tatsachen vorliegen, die eine unabhängige oder unparteiische Ausübung der Tätigkeit nicht mehr erwarten lassen. Zum anderen kann er abberufen werden, wenn er auf längere Zeit an der Ausübung seiner Tätigkeit gehindert ist. Absatz 2 setzt die Vorgabe der Richtlinie 2013/11/EU um, wonach ein Streitmittler „nicht ohne triftigen Grund (seines) Amtes enthoben werden (kann)" (Artikel 6 Absatz 1 Buchstabe b der Richtlinie 2013/11/EU).

Die Vorschrift verhält sich dagegen ebenso wie die Richtlinie 2013/11/EU nicht zu der Frage, ob und wie ein Streitmittler auf eigenen Wunsch seine Tätigkeit für die Verbraucherschlichtungsstelle beenden möchte.

Zu § 9 (Beteiligung von Verbraucherverbänden und Unternehmerverbänden)

Zu Absatz 1

Über die Anforderung der Richtlinie 2013/11/EU hinaus macht § 9 zur Voraussetzung einer Anerkennung als Verbraucherschlichtungsstelle, dass bestimmte, für die Struktur und Arbeitsweise besonders wesentliche Weichenstellungen unter Beteiligung von Interessenverbänden von Verbrauchern getroffen werden. Die Verbraucherverbände müssen qualifizierte Einrichtungen nach § 3 Absatz 1 Satz 1 Nummer 1 des Unterlassungsklagengesetzes sein und sich fachlich zur Mitwirkung eignen.

Der Mitwirkung bedürfen die Festlegung und die Änderung der Zuständigkeit der Schlichtungsstelle, ferner die Verfahrensordnung einschließlich ihrer Änderung sowie die Bestellung oder Abberufung des Streitmittlers oder der Streitmittler. Die Ausgestaltung der Beteiligung von Verbraucherverbänden überlässt die Vorschrift der Regelung des Trägers der Schlichtungsstelle. Denkbar sind etwa die Einrichtung eines paritätisch mit Interessenvertretern von Unternehmern und Verbrauchern und neutralen Sachverständigen besetzten Beirats, aber auch weniger formelle Ausgestaltungen. Erforderlich ist allerdings, dass in der Satzung, der Verfahrensordnung oder in einer vergleichbaren Verfassungsre-

gelung der Schlichtungsstelle nachvollziehbar rechtlich abgesichert ist, dass eine solche Beteiligung von Verbraucherverbänden stattfindet (vgl. auch § 25 Absatz 3).

Eine Beteiligung von Verbraucherverbänden entspricht der Praxis der in Deutschland tätigen, sektorspezifischen Verbraucherschlichtungsstellen, von denen viele einen Trägerverein mit paritätisch besetztem Beirat eingerichtet haben. Die Mitwirkung der Verbände sorgt zum einen für eine interne Selbstkontrolle der Einrichtung. Zum anderen erhöht sie das Vertrauen in die Neutralität der Schlichtungsstelle.

Zu Absatz 2

Für die Beteiligung von Unternehmerverbänden gilt Absatz 1 in der umgekehrten Konstellation, in der ein Verbraucherverband Träger oder Finanzierer der Verbraucherschlichtungsstelle ist, entsprechend.

Zu § 10 (Informationspflichten der Verbraucherschlichtungsstelle)

Zu Absatz 1

Die Vorschrift setzt Artikel 5 Absatz 2 Buchstabe a und Artikel 7 Absatz 1 der Richtlinie 2013/11/EU um. Nach Artikel 7 Absatz 1 der Richtlinie 2013/11/EU müssen die Verbraucherschlichtungsstellen Webseiten vorhalten, die umfassende Informationen über die Einrichtung bereitstellen. Es genügt eine Webseite in deutscher Sprache. Der Inhalt der Webseite wird von der Richtlinie 2013/11/EU mit großer Detailgenauigkeit vorgeschrieben. § 10 Absatz 1 beschränkt sich auf eine zusammenfassende Auflistung des wesentlichen Inhalts der Webseite (Verfahrensordnung, Kontaktdaten, Tätigkeitsbereich, Streitmittler, Anerkennung als Verbraucherschlichtungsstelle, Verfahrensablauf und Kosten des Verfahrens).

§ 42 Absatz 1 Nummer 3 ermächtigt das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz, detaillierte Vorgaben für den notwendigen Inhalt der Webseite durch Verordnung zu regeln.

Zu Absatz 2

Wie von Artikel 7 Absatz 1 Buchstabe b der Richtlinie 2013/11/EU verlangt, verpflichtet § 10 Absatz 2 die Schlichtungsstelle, diese Angaben auf Anfrage in Textform (§ 126b BGB), beispielsweise in Dateiform oder auf Papier, zu übermitteln.

Zu Abschnitt 3 (Streitbeilegungsverfahren)

Während Abschnitt 2 sich hauptsächlich mit strukturellen und organisatorischen Anforderungen an die Verbraucherschlichtungsstelle befasst, macht Abschnitt 3 Vorgaben für den Ablauf des Streitbeilegungsverfahrens.

Zu § 11 (Form von Mitteilungen)

Nach § 11 können der Verbraucherschlichtungsstelle Anträge, Stellungnahmen und sonstige Mitteilungen in Textform (§ 126b BGB) übermittelt werden. Die Verbraucherschlichtungsstelle muss neben der üblichen Zusendung von Dokumenten auf dem Postweg auch die elektronische Entgegennahme des Antrags auf Durchführung eines Streitbeilegungsverfahrens, von Stellungnahmen und von sonstigen Mitteilungen ermöglichen. Die Vorschrift setzt Artikel 5 Absatz 2 Buchstaben a, c und d und Artikel 8 Buchstabe a der Richtlinie 2013/11/EU um und ist im Zusammenhang mit der Gewährung rechtlichen Gehörs (§ 17) zu sehen.

§ 11 hindert die Verbraucherschlichtungsstelle nicht, beispielsweise in ihrer Verfahrensordnung zusätzlich andere Formen für Mitteilungen zuzulassen, soweit das Verbraucherstreitbeilegungsgesetz nicht ausdrücklich Textform vorschreibt.

Datenschutzrechtliche Vorschriften, etwa zur Datensicherheit, bleiben unberührt.

Zu § 12 (Verfahrenssprache)

Die Verfahrenssprache von in Deutschland anerkannten Verbraucherschlichtungsstellen ist Deutsch (Absatz 1). Absatz 2 stellt klar, dass die Verfahrensordnung weitere Verfahrenssprachen zulassen kann; das Verfahren wird aber nur dann in einer anderen Sprache geführt, wenn beide Parteien dies akzeptieren. Zudem kann der Streitmittler mit den Parteien durch Individualabrede eine Verfahrenssprache vereinbaren, die nicht in der Verfahrensordnung vorgesehen ist.

Hintergrund der Regelung sind Erwägungen der Praktikabilität und Effizienz der Verbraucherschlichtungsstelle. Der Regelfall wird sein, dass eine in Deutschland anerkannte Schlichtungsstelle ein Verfahren in deutscher Sprache führt; sie sollte daher im Interesse der Parteien verpflichtet sein, Verfahren in deutscher Sprache anzubieten. Falls regelmäßig Verfahren in einer anderen Sprache geführt werden sollen, sollte die Verfahrensordnung dies vorsehen. Dadurch wird zum einen sichergestellt, dass der Träger der Schlichtungsstelle die damit verbundenen Kosten akzeptiert. Zum anderen wird nach außen erkennbar, dass eine Verfahrensführung in einer anderen Sprache möglich wäre. Voraussetzung ist aber, dass die Parteien diese Sprache als Verfahrenssprache akzeptieren. Im Einzelfall kann es sich anbieten, ein Verfahren – ganz oder teilweise – in einer anderen Sprache zu führen, etwa wenn beide Parteien und der Streitmittler diese Sprache verstehen; in einem solchen Fall können die Parteien dies mit dem Streitmittler vereinbaren. Denkbar ist auch eine Vereinbarung, dass das Verfahren von einer Partei in deutscher, von der anderen Partei in einer anderen Sprache geführt wird.

Zu § 13 (Vertretung)

Zu Absatz 1

Die Vorschrift stellt klar, dass die Parteien das Recht haben, sich im Streitbeilegungsverfahren vertreten zu lassen, beispielsweise durch einen Anwalt.

Die Vertretung darf nur nach Maßgabe des Rechtsdienstleistungsgesetzes (RDG) erfolgen. Die Beschränkung dient der erforderlichen Qualitätssicherung der auch rechtlich geprägten Vertretung in Streitbeilegungsverfahren. Das Rechtsdienstleistungsgesetz ermöglicht für die Streitbeilegung im Verbraucherbereich eine umfassende und sachgerechte Vertretung durch Dritte. Nach dem Rechtsdienstleistungsgesetz dürfen neben Rechtsanwälten insbesondere Vereinigungen für ihre Mitglieder (§ 7 RDG) sowie Verbraucherzentralen und andere mit öffentlichen Mitteln geförderte Verbraucherverbände (§ 8 Absatz 1 Nummer 4 RDG) außergerichtliche Rechtsdienstleistungen erbringen. Zudem sind unentgeltliche Rechtsdienstleistungen bei familiären, nachbarschaftlichen oder ähnlich engen persönlichen Beziehungen ohne Einschränkung zulässig (§ 6 Absatz 1 RDG). Außerhalb dieser Lebensbereiche dürfen Dritte eine Partei in Streitbeilegungsverfahren unentgeltlich vertreten, wenn sie unter Anleitung eines Volljuristen tätig werden (§ 6 Absatz 2 RDG).

Zu Absatz 2

In Absatz 2 ist geregelt, dass die Verfahrensordnung der Schlichtungsstelle keinen Zwang zur Vertretung (etwa durch einen Rechtsanwalt) vorsehen darf (vgl. Artikel 8 Buchstabe b der Richtlinie 2013/11/EU).

Zu § 14 (Ablehnungsgründe)

Die Vorschrift regelt, wann der Streitmittler die Durchführung eines Verfahrens von Anfang an ablehnen kann. Sie regelt auch, in welchen Fällen er die weitere Durchführung des Verfahrens ablehnen kann. § 14 ist jeweils im Zusammenhang mit der einschlägigen Verfahrensordnung der Verbraucherschlichtungsstelle zu sehen.

Zu Absatz 1

Zu Nummer 1

Wenn ein Verbraucher einen Antrag bei einer Verbraucherschlichtungsstelle einreicht, die für die vorgebrachte Streitigkeit nicht zuständig ist, lehnt der Streitmittler den Antrag ab.

Zu Nummer 2

Vorbedingung für eine Befassung der Verbraucherschlichtungsstelle ist, dass der Antragsteller zuvor zumindest versucht haben muss, seinen Anspruch unmittelbar beim Antragsgegner geltend zu machen. Wurde kein solcher Versuch unternommen, lehnt der Streitmittler die Durchführung eines Verfahrens ab.

Zu Nummer 3

Nummer 3 betrifft den Fall, dass der Anspruch zwar vor Befassung der Verbraucherschlichtungsstelle unmittelbar beim Antragsgegner geltend gemacht wurde, dieser jedoch nicht reagiert hat. Der Antragsgegner hat zwei Monate Zeit, bevor die Verbraucherschlichtungsstelle befasst werden kann. Hat der Antragsgegner auf eine Beschwerde des Antragstellers hin den Anspruch innerhalb von zwei Monaten weder ganz noch teilweise anerkannt oder abgelehnt, so kann der Antragsteller sich an die Verbraucherschlichtungsstelle wenden.

Zu Absatz 2

Absatz 2 Satz 1 setzt die Verpflichtung nach Artikel 5 Absatz 4 der Richtlinie 2013/11/EU um, den Zugang von Verbrauchern zu einem Streitbeilegungsverfahren mit Unternehmern abzusichern und den Schlichtungsstellen daher nur in bestimmten Fällen zu gestatten, die Bearbeitung von Verbraucherbeschwerden abzulehnen. Voraussetzung ist, dass diese Ablehnungsgründe in der Verfahrensordnung der Verbraucherschlichtungsstelle geregelt werden und sich unter einen der in Artikel 5 Absatz 4 der Richtlinie 2013/11/EU aufgezählten Tatbestände subsumieren lassen. Die Ablehnungsgründe können sich auch unmittelbar aus Rechtsvorschriften, beispielsweise einer für das Verfahren der Verbraucherschlichtungsstelle geltenden Rechtsverordnung, ergeben. Denn wenn schon eine Regelung durch eine bloße privatautonome Verfahrensordnung zugelassen werden darf, muss erst recht der Gesetzgeber berechtigt sein, die Ablehnungsgründe in diesem Rahmen unmittelbar gesetzlich zu regeln.

Allgemein gilt und ist von der zuständigen Behörde bei der Entscheidung über die Anerkennung zu prüfen, dass diese Ablehnungsgründe den Zugang von Verbrauchern zu einer Schlichtung nicht erheblich beeinträchtigen dürfen (vgl. Artikel 5 Absatz 4 Satz 3 der Richtlinie 2013/11/EU und § 14 Absatz 2 Satz 2).

Absatz 2 soll die Effizienz der Schlichtungsstelle absichern und die Stelle von Verfahren entlasten, die sich aus unterschiedlichen Gründen typischerweise für eine Bearbeitung durch die Schlichtungsstelle nicht eignen. Die Verfahrensordnung kann einzelne oder alle in Absatz 2 vorgesehenen Ablehnungsgründe regeln.

Der Gestaltungsspielraum der Verbraucherschlichtungsstellen für Ablehnungsgründe soll aber nicht über den von der Richtlinie geforderten Rahmen hinaus beschränkt werden. In

Satz 3 wird deshalb klargestellt, dass eine Verfahrensdurchführung bei „sonstigen“ Streitigkeiten (Verfahren, die auf Antrag eines Unternehmers eingeleitet werden oder Verfahren, an denen ausschließlich Verbraucher beteiligt sind) auch aus anderen Gründen abgelehnt werden kann (vgl. zu diesen Fallkonstellationen § 4 Absatz 3).

Zu Nummer 1

Die Verfahrensordnung kann vorsehen, dass mutwillige oder offensichtlich aussichtslose Anträge abgelehnt werden; hierzu nennen Buchstaben a bis c der Vorschrift typische Regelbeispiele, etwa Ansprüche, gegen die der Anspruchsgegner zu Recht die Einrede der Verjährung erhoben hat. Buchstabe c nennt den Fall, dass ein Antrag auf Prozesskostenhilfe abgelehnt wurde, weil die beabsichtigte Rechtsverfolgung keine hinreichende Aussicht auf Erfolg bot oder mutwillig erschien (§ 114 Satz 1 ZPO).

Zu Nummer 2

Da Überschneidungen von Zuständigkeiten der Verbraucherschlichtungsstellen nicht ausgeschlossen werden können, sollte vermieden werden, dass parallel oder nacheinander mehrere Verbraucherschlichtungsstellen in derselben Sache tätig werden. Daher können (und sollten) Anträge, die bereits bei einer anderen Verbraucherschlichtungsstelle anhängig sind, nach den Verfahrensregeln abgelehnt werden. Gleiches gilt, wenn sich eine Verbraucherschlichtungsstelle bereits inhaltlich mit der Streitigkeit befasst hat. Die Entscheidung, ein Streitbeilegungsverfahren nicht durchzuführen, reicht hingegen als Ablehnungsgrund nicht aus.

Zu Nummer 3

Die Durchführung eines Verfahrens sollte auch abgelehnt werden können, wenn die Sache bereits von einem Gericht entschieden wurde, nicht dagegen, wenn lediglich eine Entscheidung über die Zulässigkeit der Klage getroffen wurde. Die Durchführung des Verfahrens kann ferner abgelehnt werden, wenn die Streitigkeit bei Gericht anhängig ist. Das gilt jedoch nicht, wenn die Parteien sich auf Vorschlag des Gerichts nach § 278a Absatz 1 ZPO für ein Verfahren der alternativen Konfliktbeilegung entschieden haben und das Gericht daraufhin das Ruhen des Verfahrens nach § 278a Absatz 2 ZPO anordnet. Die Parteien sollen in diesem Falle die Verbraucherschlichtungsstellen nutzen können, um die Streitigkeit außergerichtlich beizulegen.

Zu Nummer 4

Die Verfahrensordnung kann Streitwertgrenzen vorsehen (siehe Artikel 5 Absatz 4 Buchstabe d der Richtlinie 2013/11/EU). Damit können einerseits Bagatellsachen ausgeschlossen werden, andererseits Fälle mit besonders hohem Streitwert. Es ist jedoch bei der Anerkennung der Schlichtungsstelle zu prüfen, ob durch eine Streitwertgrenze der Zugang des Verbrauchers zur Schlichtung erheblich erschwert wird (Satz 2). So sollte beispielsweise eine Schlichtungsstelle, die für eine Branche tätig ist, in der Streitwerte typischerweise zwischen 100 Euro und 500 Euro liegen, nicht eine Streitwertuntergrenze von 500 Euro festlegen und damit einen wesentlichen Teil der möglichen Beschwerden ausschließen. Von der gesetzlichen Festlegung von zulässigen Mindest- oder Höchstbeträgen wird abgesehen. Es ist Sache der zuständigen Behörde, auf eine für den jeweiligen Zuständigkeitsbereich der Verbraucherschlichtungsstelle angemessene Festlegung zu achten.

Zu Nummer 5

Die Verfahrensordnung kann auch Fälle von der Bearbeitung ausschließen, die in sonstiger Weise den effektiven Betrieb der Verbraucherschlichtungsstelle ernsthaft beeinträchtigen würden. Denn die Verbraucherstreitbeilegung zielt auf die zügige Beilegung einfach gelagerter, häufig wiederkehrender Streitigkeiten und nicht auf komplexe Tatsachenfest-

stellungen oder die Klärung grundsätzlicher Rechtsfragen. Buchstaben a bis c der Nummer 5 nennen Regelbeispiele, etwa, dass eine Streitigkeit wegen komplexer Tatsachenfeststellungen mit erforderlicher Beweisaufnahme oder schwieriger rechtlicher Vorfragen (Buchstabe a) oder wegen ungeklärter Rechtsfragen, besser vor Gericht gelöst wird (vgl. Buchstabe b der Vorschrift und Erwägungsgrund 25 der Richtlinie 2013/11/EU). Die Liste der Beispiele ist nicht abschließend; denkbar wäre eine Ablehnung beispielsweise auch bei Insolvenz des Antragsgegners. Die zuständige Behörde hat aber bei der Prüfung der Anerkennung darauf zu achten, dass der Zugang zur Schlichtung nicht unangemessen eingeschränkt wird.

Zu Absatz 3

Absatz 3 gilt für Ablehnungsgründe, die von Beginn des Verfahrens an bekannt sind. Der Streitmittler muss in diesem Falle die Entscheidung über die Ablehnung des Verfahrens schriftlich unter Angabe von Gründen innerhalb von drei Wochen nach Eingang des Antrags dem Antragsteller oder, sofern der Antrag bereits an den Antragsgegner zur Stellungnahme übermittelt worden ist, beiden Parteien mitteilen (vgl. Artikel 5 Absatz 4 Satz 2 der Richtlinie 2013/11/EU).

Zu Absatz 4

Tritt ein Ablehnungsgrund im Laufe des Verfahrens ein oder wird der Grund dem Streitmittler im Laufe des Verfahrens bekannt, kann er die weitere Durchführung des Verfahrens ablehnen. Er teilt die begründete Entscheidung den davon betroffenen Parteien schriftlich mit; die Frist des § 14 Absatz 3 Satz 2 gilt in diesem Falle der Natur der Sache nach nicht.

Zu § 15 (Beendigung des Verfahrens auf Wunsch der Parteien)

Zu Absatz 1

Die Vorschrift stellt klar, dass das Verfahren endet, wenn der Antragsteller das Verfahren nicht fortführen will. In der Regel ist Antragsteller ein Verbraucher; es kann sich aber, falls die Schlichtungsstelle ihre Tätigkeit entsprechend ausgedehnt hat (§ 4 Absatz 3), auch um einen Unternehmer handeln. Vereinbarungen der Parteien untereinander darüber, ob und mit welchen Rechtsfolgen sie Verfahren zur alternativen Konfliktlösung nutzen wollen (zum Beispiel Mediations- oder Schlichtungsklauseln), bleiben grundsätzlich unberührt (siehe zur Unterscheidung der unterschiedlichen Rechtsbeziehungen Greger in Greger/Unberath, MediationsG – Recht der alternativen Konfliktlösung, § 1 MediationsG, Rn. 121).

Zu Absatz 2

Nach Absatz 2 ist die Teilnahme des Antragsgegners am Verfahren grundsätzlich freiwillig; lehnt dieser die Streitbeilegung ab, so ist das Verfahren im Regelfall zu beenden. Denn es ist generell praktisch nicht sinnvoll, eine gütliche Einigung gegen den erklärten Willen der teilnehmenden Parteien durchzusetzen.

Die Vorschrift greift aber nur dann ein, wenn nicht aufgrund von Rechtsvorschriften oder aufgrund vertraglicher Abrede etwas anderes bestimmt ist. So kann ein Unternehmer, der sich aufgrund seiner Mitgliedschaft im Trägerverein einer Schlichtungsstelle zur Teilnahme am Schlichtungsverfahren verpflichtet hat, nicht in einem einzelnen Verfahren die Teilnahme entgegen dieser Verpflichtung ablehnen. Unberührt bleibt in diesem Falle die Möglichkeit des Antragsgegners, auf eine aktive Teilnahme, also beispielsweise auf die Abgabe von Stellungnahmen im Verfahren, zu verzichten. Die Verfahrensordnung kann für einen solchen Fall vorsehen, dass der Streitmittler aufgrund der Aktenlage einen Schlichtungsvorschlag macht (bzw. machen darf).

§ 2 Absatz 5 MediationsG, wonach die Parteien eine Mediation jederzeit beenden dürfen und der Mediator die Mediation beendet, wenn eine Einigung nicht zu erwarten ist, bleibt unberührt und gilt für Verbraucherschlichtungsstellen, die Mediationsverfahren durchführen.

Unberührt bleibt auch die Regelung der Verfahrenskosten, die auch dann anfallen können, wenn ein Antrag nach § 15 Absatz 1 wieder zurückgenommen wird oder das Verfahren nach § 15 Absatz 2 oder nach § 2 Absatz 5 MediationsG beendet wird. Dies ist eine Frage der von der Verbraucherschlichtungsstelle vorgesehenen Entgeltregelung (siehe § 23).

Zu Absatz 3

Das Recht der Parteien, bei erheblichen Verfahrensmängeln das Verfahren zu beenden, darf nicht beschränkt werden (vgl. auch Artikel 9 Absatz 2 Buchstabe a der Richtlinie 2013/11/EU). Es handelt sich hier um eine Klarstellung.

Zu § 16 (Unterrichtung der Parteien)

Die Verbraucherschlichtungsstelle muss die Parteien vor Beginn des Verfahrens über ihre wesentlichen Verfahrensrechte und über den Ablauf und die Rechtsnatur des von ihr geführten Streitbeilegungsverfahrens unterrichten. Die Vorschrift setzt die Vorgaben aus Artikel 7 Absatz 1 und Artikel 9 Absatz 1 Buchstabe b und Absatz 2 der Richtlinie 2013/11/EU um und soll die Transparenz des Verfahrens für die Beteiligten sichern.

Von der wiederholten Unterrichtung eines Unternehmers, der regelmäßig an Verfahren teilnimmt, weil er sich allgemein den Verfahren dieser Schlichtungsstelle angeschlossen hat, und der auf weitere Unterrichtung verzichtet hat, kann abgesehen werden. § 2 Absatz 2 MediationsG bleibt unberührt (siehe § 18).

Zu § 17 (Rechtliches Gehör)

Nach dem Vorbild bestehender Schlichtungsregelungen wie beispielsweise nach § 14 Absatz 2 Satz 2 Nummer 3 des Unterlassungsklagengesetzes (UKlaG) und im Einklang mit Artikel 9 Absatz 1 Buchstabe a der Richtlinie 2013/11/EU müssen die Parteien Tatsachen und Bewertungen vorbringen und zu dem Vorbringen der anderen Partei Stellung nehmen können; hierfür kann der Streitmittler eine angemessene Frist setzen. Als Regelfall und Orientierungspunkt ist eine Frist von drei Wochen vorgegeben (Satz 2). Die Verfahrensordnung kann auch andere Fristen vorsehen, allerdings ist darauf zu achten, dass das Verfahren nicht unnötig in die Länge gezogen wird.

Das Streitbeilegungsverfahren ist grundsätzlich schriftlich, die Verfahrensordnung kann aber auch vorsehen, dass ein mündliches Verfahren möglich ist (Absatz 2, vgl. Artikel 10 Buchstabe b der Verordnung (EU) Nr. 524/2013). Die Teilnahme an der mündlichen Verhandlung kann nicht erzwungen werden; dies mag selbstverständlich erscheinen, ist aber wegen der EU-rechtlichen Vorgaben klarzustellen.

Zu § 18 (Mediation)

Die Vorschrift stellt – in Übereinstimmung mit Artikel 3 Absatz 2 der Richtlinie 2013/11/EU klar – dass das Mediationsgesetz durch das Verbraucherstreitbeilegungsgesetz nicht verdrängt wird. Die Mediation in einer Verbraucherstreitigkeit durch eine Verbraucherschlichtungsstelle muss deshalb zusätzlich den Anforderungen des Mediationsgesetzes genügen. § 2 Absatz 1 MediationsG ist dagegen nicht anzuwenden, da die Richtlinienvorgaben damit nicht vereinbar wären. An die Stelle der Auswahl des Mediators nach § 2 Absatz 1 MediationsG tritt die Auswahl der zuständigen Verbraucherschlichtungsstelle.

Zu § 19 (Schlichtungsvorschlag)

Das Verbraucherstreitbeilegungsgesetz legt die Verbrauchschlichtungsstellen nicht auf ein bestimmtes Konfliktbeilegungsverfahren fest. Die Vorschrift greift daher nur ein, wenn der Streitmittler nach der Verfahrensordnung verpflichtet ist, den Parteien einen Vorschlag zur gütlichen Beilegung der Streitigkeit zu unterbreiten (Schlichtung im engeren Sinne).

Zu Absatz 1

Der Schlichtungsvorschlag ergeht auf der Grundlage der Darlegungen der Parteien; der Streitmittler muss grundsätzlich keine „Amtsermittlung“ betreiben. Der Vorschlag muss sich am geltenden Recht ausrichten, das in grenzüberschreitenden Fällen grundsätzlich nach den allgemeinen Regeln des Kollisionsrechts am Sitz der Schlichtungsstelle bestimmt wird. Insbesondere ist die Verordnung (EG) Nr. 593/2008 über das auf vertragliche Schuldverhältnisse anzuwendende Recht (Rom I) (ABl. L 177 vom 4.7.2008, S. 6) zu berücksichtigen. Der Schlichter ist dabei nicht in derselben Weise rechtlich gebunden wie ein Gericht, das eine für beide Parteien verbindliche Entscheidung trifft. Denn er macht lediglich einen Vorschlag, über dessen Annahme die Parteien grundsätzlich frei entscheiden. Er kann insbesondere einen Vergleich vorschlagen, der sich jedoch an der Sach- und Rechtslage orientieren muss.

Da die Verbraucherschlichtungsstelle in den durch § 4 Absatz 2 gezogenen Grenzen die Einzelheiten des Konfliktbeilegungsverfahrens gestalten kann, kann die Verfahrensordnung dem Streitmittler aber auch engere rechtliche Bindungen auferlegen oder beispielsweise die Erhebung von Beweisen – im Einverständnis der Parteien – zulassen.

Der Schlichtungsvorschlag muss mit einer Begründung versehen werden, die Teil des Schlichtungsvorschlags ist. Die Begründung ist notwendig, um den Parteien eine fundierte Entscheidung über die Annahme zu ermöglichen. Sie muss insbesondere erkennen lassen, welche tatsächlichen und rechtlichen Überlegungen den Streitmittler bewogen haben, seinen Schlichtungsvorschlag zu machen. Ziel ist es, auch einer rechtsunkundigen Partei eine verständliche Entscheidungsgrundlage dafür zu geben, ob sie den Vorschlag annehmen will.

Zu Absatz 2

Wie von Artikel 9 Absatz 1 Buchstabe c der Richtlinie 2013/11/EU verlangt, wird der Schlichtungsvorschlag den Parteien in Textform übermittelt.

Zu Absatz 3

Für Verfahren, die auf eine „Beilegung der Streitigkeit durch Vorschlag einer Lösung abzielen“, sieht Artikel 9 Absatz 2 der Richtlinie 2013/11/EU zusätzliche Unterrichtungspflichten vor, die in Absatz 3 der Vorschrift umgesetzt werden. Die Parteien müssen darüber informiert werden, dass sie nicht verpflichtet sind, den Schlichtungsvorschlag zu akzeptieren. Die Verbraucherschlichtungsstelle muss den Parteien erklären, dass sie, wenn sie sich für die Annahme des Schlichtungsvorschlags entscheiden, der anderen Partei gegenüber vertraglich verpflichtet sind, den Schlichterspruch zu befolgen. Sie müssen bei ihrer Entscheidung über die Annahme des Schlichtungsvorschlags wissen, dass der Vorschlag von dem möglichen Ergebnis einer gerichtlichen Entscheidung der Streitigkeit abweichen kann und dass es ihnen freisteht, den Vorschlag abzulehnen und ihren Anspruch vor Gericht zu verfolgen. Auch müssen die Parteien ausreichende Bedenkfrist eingeräumt bekommen.

Zu Absatz 4

Sofern der Unternehmer sich vorab verpflichtet hat, den Schlichtungsvorschlag zu befolgen (also dem Streitmittler die Befugnis eingeräumt hat, den Streit mit für den Unterneh-

mer bindender Wirkung zu entscheiden), wäre eine Unterrichtung nach Absatz 3 unzutreffend; Absatz 4 stellt daher klar, dass die Belehrungspflichten in diesem Falle nicht eingreifen.

Zu § 20 (Verfahrensdauer)

Zu Absatz 1 und zu Absatz 2

Für die Parteien einer Verbraucherstreitigkeit ist eine zügige Beilegung besonders wichtig; die Richtlinie 2013/11/EU sieht daher in Artikel 8 Buchstabe e vor, dass das Ergebnis des Verfahrens bei einer anerkannten Verbraucherschlichtungsstelle grundsätzlich innerhalb von 90 Tagen nach Eingang der vollständigen Beschwerdeakte verfügbar ist. Was unter „Ergebnis des Verfahrens“ im Sinne der Richtlinie 2013/11/EU zu verstehen ist, hängt vom angewandten Konfliktbeilegungsverfahren ab. Bei einem Schlichtungsverfahren ist es die Übermittlung des Schlichtungsvorschlags. Bei einer Mediation dürfte es sich – je nach Ausgang der Mediation – um die Übermittlung der Abschlussvereinbarung oder aber die Mitteilung über eine gescheiterte Einigung handeln (siehe § 21). Da der Streitmittler verpflichtet ist, den Parteien rechtliches Gehör zu gewähren (siehe Artikel 9 Absatz 1 Buchstabe a der Richtlinie 2013/11/EU), ist die Fristvorgabe der Richtlinie 2013/11/EU so auszulegen, dass die Beschwerdeakte vollständig ist, wenn die Parteien ausreichend Gelegenheit hatten, ihr Anliegen vorzutragen bzw. zu dem Vorbringen der anderen Partei, etwaigen Gutachten oder verfahrensrelevanten Äußerungen Dritter Stellung zu nehmen. Im Regelfall, sofern die Verfahrensordnung nichts anderes vorsieht, ist die Beschwerdeakte mit Eingang der Stellungnahmen nach § 17 bzw. mit ergebnislosem Ablauf der Stellungnahmefristen als vollständig anzusehen.

Die Mitteilung, dass keine weiteren Unterlagen und Informationen benötigt werden, setzt die Vorgabe nach Artikel 8 Buchstabe d der Richtlinie 2013/11/EU um. Die Mitteilung ist der Hinweis für die Parteien, dass die Streitigkeit aus Sicht des Streitmittlers reif für einen Schlichtungsvorschlag ist bzw. die Beilegung der Streitigkeit auf dieser Basis erfolgen kann. Die Mitteilung setzt die 90-Tagesfrist nach Absatz 2 in Gang.

Die Bedenkzeit für die Parteien zur Annahme des Schlichtungsvorschlags muss nicht in die Bearbeitungszeit von 90 Tage einbezogen werden.

Zu Absatz 3

Die Frist kann in schwierigen Fällen oder im Einvernehmen mit den Parteien verlängert werden. Eine Schlichtungsstelle kann kürzere Verfahrensdauern vorsehen.

Zu § 21 (Abschluss des Verfahrens)

Zu Absatz 1

Das Verfahrensergebnis muss den Parteien in Textform mitgeteilt werden und ist zu erläutern (vgl. Artikel 9 Absatz 1 Buchstabe c der Richtlinie 2013/11/EU). Mit dieser Mitteilung endet das Verfahren.

Die Ausgestaltung der Mitteilung richtet sich nach dem von der Verbraucherschlichtungsstelle durchgeführten Verfahren. So kann es sich beispielsweise um eine Abschlussvereinbarung handeln (§ 2 Absatz 6 Satz 3 MediationsG) oder um die Mitteilung, dass ein Schlichtungsvorschlag von beiden Parteien akzeptiert wurde. Es kann sich auch um die Mitteilung handeln, dass keine Einigung erzielt werden konnte.

Bei einem Schlichtungsverfahren ist die nach Artikel 9 Absatz 1 Buchstabe c der Richtlinie 2013/11/EU erforderliche Erläuterung der Gründe und der Rechtsfolgen bereits mit der Übermittlung des Schlichtungsvorschlags nach § 20 Absatz 2 und 3 erfolgt. Eine erneute Darlegung der Gründe ist nicht erforderlich, wohl aber eine Mitteilung, ob ein Schlich-

tungsvorschlag von beiden Parteien akzeptiert wurde und welche Rechtsfolgen damit verbunden sind. Soweit sich die Parteien im Rahmen einer Mediation geeinigt haben, ist die Einigung das Ergebnis von Erwägungen der Parteien.

Zu Absatz 2

Einigungsversuche vor einer Verbraucherschlichtungsstelle sind in jedem Falle Verfahren vor einer sonstigen Gütestelle im Sinne des § 15a Absatz 3 EGZPO.

Zu § 22 (Verschwiegenheit)

Die Richtlinie 2013/11/EU macht keine Vorgaben zur Vertraulichkeit des Verfahrens, lässt aber zu, dass nationales Recht hierzu Regelungen trifft, was sich auch aus Artikel 17 Absatz 4 der Richtlinie 2013/11/EU erschließt. Die Pflicht zur Verschwiegenheit ist in Schlichtungsregelungen üblich (vgl. zum Beispiel § 2 Absatz 4 SchlichtVerfV, § 2 Absatz 5 KASchlichtV, § 4 Absatz 5 LuftSchlichtV).

Die Vorschrift verpflichtet die Streitmittler und die weiteren, in die Durchführung des Streitbeilegungsverfahrens eingebundenen Personen zur Verschwiegenheit. Dies entspricht der Regelung in § 4 MediationsG, dessen entsprechende Geltung angeordnet wird. Die Verschwiegenheitspflicht soll die Parteien davor schützen, dass Informationen, die sie zum Zwecke der Streitbeilegung an die Schlichtungsstelle übermitteln, ohne ihre Zustimmung vom Streitmittler oder Beschäftigten der Schlichtungsstelle an Dritte weitergegeben werden. Anderenfalls wäre zu befürchten, dass die Parteien Informationen zurückhalten und deswegen ihre Ansprüche nicht ausreichend verfolgen oder Einigungsmöglichkeiten nicht ausschöpfen können. Ohne eine solche Verschwiegenheitspflicht würden sich die Parteien häufig gar nicht auf ein alternatives Konfliktlösungsverfahren einlassen. Die Parteien können den Streitmittler bzw. die weiteren eingebunden Personen von der Verschwiegenheitspflicht entbinden.

Zu § 23 (Entgelt)

Die Richtlinie 2013/11/EU verlangt, dass das Streitbeilegungsverfahren für den Verbraucher grundsätzlich kostenlos zugänglich sein muss; es darf allenfalls eine „Schutzgebühr“ erhoben werden (Artikel 8 Buchstabe c der Richtlinie 2013/11/EU). Wie sich aus Erwägungsgrund 41 der Richtlinie 2013/11/EU ergibt, ist damit gemeint, dass das Verfahren für den Verbraucher nur mit „niedrigen Kosten“ verbunden sein soll. Im Übrigen regelt die Richtlinie 2013/11/EU die Frage der Finanzierung von Streitschlichtung nicht. Auch § 23 beschränkt sich auf wenige Gesichtspunkte und lässt den Trägern der Schlichtungsstelle im Übrigen die nötige Gestaltungsfreiheit.

Zu Absatz 1

Wenn an dem Streitbeilegungsverfahren ein Unternehmer beteiligt ist, kann eine Verbraucherschlichtungsstelle vom Verbraucher allenfalls bei missbräuchlicher Anrufung der Schlichtungsstelle ein geringes Entgelt verlangen (Satz 1 der Vorschrift). Sofern die Verbraucherschlichtungsstelle vorsehen will, dass vom Verbraucher in Missbrauchsfällen eine entsprechende Gebühr erhoben wird, muss diese sich ebenfalls im Rahmen des „geringen Entgelts“ bewegen, das höchstens 30 Euro betragen darf.

Eine Verbraucherschlichtungsstelle kann ihre Tätigkeit nach § 4 Absatz 3 auch auf Streitigkeiten zwischen zwei Verbrauchern erstrecken, beispielsweise zwischen nicht gewerblich handelndem Verkäufer und Käufer. In diesem Falle hindert die Richtlinie 2013/11/EU, die diesen Fall nicht regelt, die Stelle nicht daran, von beiden Parteien ein angemessenes Entgelt zu verlangen. Allerdings muss der Verbraucher auf die anfallenden Kosten hingewiesen werden, damit er sich entscheiden kann, ob er das Verfahren fortführen will.

Zu Absatz 2

Die Vorschrift stellt klar, dass die Verbraucherschlichtungsstelle für ihre Tätigkeit von dem Unternehmer ein angemessenes Entgelt verlangen kann, wenn dieser zur Teilnahme an dem Verfahren im Einzelfall bereit war oder sich beispielsweise durch seine Mitgliedschaft im Trägerverein der Schlichtungsstelle verpflichtet hat, sich dem Verfahren der Schlichtungsstelle zu unterwerfen. Sonstige Regelungen zur Finanzierung der Schlichtungsstelle, beispielsweise über Mitgliedsbeiträge, bleiben unberührt. Die Verbraucherschlichtungsstelle kann bestimmen, ob sie bei der Höhe des Entgelts differenziert, etwa nach dem Verfahrensverlauf, dem erforderlichen Aufwand oder dem Streitwert des Antrages.

Zu Abschnitt 4 (Anerkennung privater Verbraucherschlichtungsstellen)

In diesem Abschnitt werden die Voraussetzungen der Anerkennung einer Einrichtung als private Verbraucherschlichtungsstelle durch eine staatliche Stelle und des Widerrufs einer solchen Anerkennung sowie die dafür erforderlichen Zuständigkeiten geregelt. Die Regelungen betreffen privatrechtlich organisierte Streitbeilegungsstellen. Bei behördlichen Verbraucherschlichtungsstellen ist eine staatliche Anerkennung wegen der ohnehin bestehenden staatlichen Aufsicht und der unmittelbaren Gesetzesbindung der Behörden nicht erforderlich.

Zu § 24 (Anerkennung)

Im Rahmen des Anerkennungsverfahrens wird auf Antrag geprüft, ob eine Einrichtung, die bei ihr tätigen Streitmittler und das Streitbeilegungsverfahren die gesetzlichen Anforderungen nach den §§ 3 bis 23 erfüllen. Die Prüfung ist nach Artikel 20 Absatz 1 der Richtlinie 2013/11/EU geboten. Weitere Voraussetzungen für eine Anerkennung sind die tragfähige Finanzierung der Stelle und ihre auf Dauer angelegte Einrichtung. Diese zusätzlichen Anforderungen sollen die organisatorische Stabilität und Verlässlichkeit der Stelle absichern. Die Anerkennungsbehörde muss insbesondere prüfen, ob die Stelle für die zu erwartende Fallzahl ausgerüstet ist und die geplante Finanzierung auskömmlich erscheint, beispielsweise eine ausreichende Zahl teilnehmender Unternehmen zu erwarten ist.

Die Anerkennung erfolgt durch Verwaltungsakt. Die Anerkennung attestiert einer Einrichtung die Einhaltung bestimmter Qualitätsstandards – nämlich die Einhaltung der Vorgaben der Richtlinie 2013/11/EU – und soll ihrer Tätigkeit dadurch eine höhere Akzeptanz bei Verbrauchern und Unternehmern verleihen. Nur eine anerkannte Einrichtung darf sich als „Verbraucherschlichtungsstelle“ bezeichnen bzw. von ihrem Träger so bezeichnet werden (vgl. § 2 Absatz 2).

Folge einer Anerkennung ist insbesondere die Aufnahme der Einrichtung in eine Liste anerkannter Verbraucherschlichtungsstellen (vgl. Artikel 20 Absatz 2 Satz 1 der Richtlinie 2013/11/EU). Die Liste wird von der Europäischen Kommission und den zuständigen Behörden öffentlich zugänglich gemacht (vgl. Artikel 20 Absatz 4 und 5 der Richtlinie 2013/11/EU). Weitere Rechtsfolgen einer Anerkennung sind zum Beispiel die Verpflichtung der Einrichtung zur regelmäßigen Erstellung und Veröffentlichung von Berichten, die Eigenschaft als sonstige Gütestelle im Sinne des § 15a Absatz 3 Satz 1 EGZPO oder die Hemmung der Verjährung nach § 204 Absatz 1 Nummer 4 des Bürgerlichen Gesetzbuchs in der Entwurfsfassung (BGB-E), wenn ein Antrag auf Durchführung eines Streitbeilegungsverfahrens bei der Verbraucherschlichtungsstelle eingereicht wird (vgl. Artikel 6 des Gesetzentwurfs).

Die Geltung zusätzlicher Anforderungen aus anderen Rechtsvorschriften wird durch Satz 2 klargestellt (vgl. bereits § 1 Absatz 1 Satz 2). Bestehende branchenspezifische Standards, die ein höheres Maß an Verbraucherschutz gewährleisten, werden durch das Verbraucherstreitbeilegungsgesetz nicht angetastet. Die Vorschrift wird flankiert durch Anpassungen spezialgesetzlicher Regelungen zur Verbraucherschlichtung an die Anfor-

derungen nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (siehe hierzu Artikel 3, 7, 9 und 15 bis 22 des Gesetzentwurfs).

Zu § 25 (Antrag auf Anerkennung und Mitteilung von Änderungen)

Zu Absatz 1

Die Vorschrift verpflichtet eine Einrichtung, den Antrag zur Anerkennung als Verbraucherschlichtungsstelle zu begründen und die Verfahrensordnung und die Organisations- und Finanzierungsregeln beizufügen. Je nach Art der Organisation ergeben sich die für die Prüfung maßgeblichen Organisations- und Finanzierungsregeln unmittelbar aus den Statuten der Verbraucherschlichtungsstelle oder aus der Satzung oder anderen Rechtsakten des Rechtssubjektes, das die Verbraucherschlichtungsstelle trägt. Der Antrag muss die Angaben enthalten, aus denen die zuständige Behörde erkennen kann, dass die antragstellende Einrichtung als Verbraucherschlichtungsstelle anerkannt werden kann. Ferner sollten die Angaben enthalten sein, die für die Aufnahme in die Liste der Schlichtungsstellen nach den §§ 32 und 33 erforderlich sind. Die Einzelheiten werden in einer Rechtsverordnung nach § 42 Absatz 1 Nummer 1 geregelt. § 25 und die entsprechende Regelung in der Verordnung setzen Vorgaben aus Artikel 19 Absatz 1 der Richtlinie 2013/11/EU um.

Antragsbegründung, Unterlagen und ergänzende Angaben sollen die zuständige Behörde grundsätzlich in die Lage versetzen, über die Anerkennung zu entscheiden. Soweit erforderlich, kann die zuständige Behörde die antragstellende Einrichtung vor einer Entscheidung um weitere Informationen bitten oder Vertreter der Einrichtung vor einer Entscheidung anhören (§§ 24 ff. des Verwaltungsverfahrensgesetzes bzw. Regelungen der Verwaltungsverfahrensgesetze der Länder).

Zu Absatz 2

Die Verpflichtung der Verbraucherschlichtungsstellen zur unverzüglichen Mitteilung von Änderungen, die die Angaben im Antrag und im Anerkennungsverfahren betreffen, entlastet die zuständige Behörde von der Aufgabe, ständig bei allen anerkannten Verbraucherschlichtungsstellen zu ermitteln, ob die Anerkennungsvoraussetzungen weiterhin erfüllt werden. Zudem wird durch die unverzügliche Mitteilung von Änderungen gewährleistet, dass die Zentrale Anlaufstelle die Angaben zu einer Einrichtung in der Liste anerkannter Verbraucherschlichtungsstellen zeitnah aktualisieren und der Europäischen Kommission übermitteln kann (§ 33 Absatz 1).

Zu Absatz 3

Die Vorschrift soll absichern, dass das Ergebnis einer Beteiligung nach § 9 offengelegt wird. Da das Verbraucherstreitbeilegungsgesetz nicht vorgibt, wie die Beteiligung auszugestalten ist, lässt Absatz 3 Satz 1 offen, wie dieses Ergebnis aussieht. Wenn die Einrichtung beispielsweise einen paritätisch besetzten Beirat hat, der etwaigen Entscheidungen nach § 9 zustimmen muss, so ist die Stellungnahme des Beirats zu der Verfahrensordnung, der Festlegung oder Änderung der Zuständigkeit oder der Bestellung oder Abberufung des Streitmittlers der zuständigen Behörde mitzuteilen. Ist dagegen nur eine Anhörung eines Verbraucherverbands oder Unternehmerverbands vorgesehen, so ist ihr die Stellungnahme des Verbraucherverbands bzw. Unternehmerverbands mitzuteilen. Satz 2 soll darüber hinaus sicherstellen, dass – sofern die Verbrauchervertreter nicht über eine paritätisch besetztes Gremium an der Entscheidung mitgewirkt haben – gegebenenfalls offengelegt wird, aus welchen Gründen der Träger der antragstellenden Einrichtung bzw. der Verbraucherschlichtungsstelle der Stellungnahme des Verbraucherverbands nicht folgt.

Zu § 26 (Widerruf der Anerkennung)

Die Vorschrift setzt die Vorgabe nach Artikel 20 Absatz 2 Unterabsatz 3 der Richtlinie 2013/11/EU für ein gestuftes Widerrufsverfahren um. Die Vorschrift gilt grundsätzlich auch für den Widerruf einer Anerkennung als Verbraucherschlichtungsstelle, die nach anderen Rechtsvorschriften anerkannt worden ist. Kommt die zuständige Behörde zu dem Ergebnis, dass eine Verbraucherschlichtungsstelle die Anforderungen nicht mehr erfüllt, fordert sie die Einrichtung zunächst auf, innerhalb von drei Monaten die von der Behörde festgestellten Mängel zu beseitigen. Die zuständige Behörde ist zum Widerruf verpflichtet, wenn die Einrichtung dieser Aufforderung nicht nachkommt. Als Folge des Widerrufes wird die Einrichtung von der Liste der anerkannten Verbraucherschlichtungsstellen gestrichen. Die Vorschrift schließt nicht aus, schon im Vorfeld der förmlichen Aufforderung nach Absatz 1 Satz 1 mit dem Träger der Schlichtungsstelle in Kontakt zu treten und auf mögliche Probleme hinzuweisen.

Die zuständige Behörde kann eine Überprüfung der Anerkennung anlassbezogen durchführen. Anlässe können Änderungen anerkennungserheblicher Umstände sein oder Umstände, die sich aus den Berichten der Verbraucherschlichtungsstellen oder Hinweisen Dritter ergeben.

Neben § 26 sind für den Widerruf und die Rücknahme der Anerkennung als Verbraucherschlichtungsstelle die §§ 48, 49 des Verwaltungsverfahrensgesetzes bzw. der Verwaltungsverfahrensgesetze der Länder anwendbar.

Der Widerruf einer Anerkennung als Verbraucherschlichtungsstelle ist zugleich eine wirksame, verhältnismäßige und abschreckende Sanktion nach Artikel 21 der Richtlinie 2013/11/EU.

Zu § 27 (Zuständige Behörde und Verordnungsermächtigung)

Zu Absatz 1

Artikel 18 Absatz 1 der Richtlinie 2013/11/EU erfordert die Benennung mindestens einer „zuständigen Behörde“, die die Anerkennungs- und Überprüfungsverfahren durchführt, die Liste mit den in Deutschland anerkannten Verbraucherschlichtungsstellen erstellt und aktualisiert, die Kommunikation mit der Europäischen Kommission führt, die Evaluationsberichte der Verbraucherschlichtungsstellen entgegennimmt sowie alle vier Jahre einen Bericht zur Tätigkeit der Verbraucherschlichtungsstellen im Bundesgebiet anfertigt und der Europäischen Kommission übermittelt (vgl. Artikel 19 Absatz 3 und Artikel 20 der Richtlinie 2013/11/EU).

Der Gesetzentwurf macht von der Möglichkeit Gebrauch, mehr als eine zuständige Behörde zu benennen. Soweit bereits bisher Behörden auf Bundesebene nach speziellen gesetzlichen Vorschriften für die Prüfung zuständig waren, ob eine Einrichtung die Anforderungen als Schlichtungsstelle nach den jeweiligen gesetzlichen Vorschriften erfüllt, bleiben sie zum Teil auch künftig für die Anerkennung nach diesen Spezialgesetzen zuständig. Die Folgeänderungen zum Verbraucherstreitbeilegungsgesetz sehen die entsprechenden Anpassungen der speziellen gesetzlichen Vorschriften vor (vgl. Artikel 3, 7, 9 und 15 bis 22 des Gesetzentwurfs).

Im Übrigen richtet sich die Zuständigkeit danach, in welchem Land die Einrichtung ihren Sitz hat. Für den Sitz der Einrichtung ist bei privaten Verbraucherschlichtungsstellen der Ort maßgebend, an dem die Stelle ihre Streitbeilegungstätigkeit ausübt (vgl. Artikel 4 Absatz 3 der Richtlinie 2013/11/EU). Die Ansiedlung der Anerkennungszuständigkeit auf Länderebene ermöglicht eine Ortsnähe der Prüfung und Überprüfung der Einrichtung und erlaubt es den Ländern, gegebenenfalls auf bestehende Strukturen zur Anerkennung von Güte- und Schiedsstellen in den Ländern zurückzugreifen. Die Landesregierung bestimmt durch Rechtsverordnung, welcher Behörde in dem Land die Aufgabe der Anerkennung

von Verbraucherschlichtungsstellen zugewiesen wird. Sie kann die Befugnis zur Bestimmung der zuständigen Behörde auf eine oberste Landesbehörde übertragen.

Zu Absatz 2

Die Vorschrift stellt klar, dass Verbraucherschlichtungsstellen, für deren Anerkennung aufgrund besonderer Vorschriften eine andere als die in Absatz 1 genannte Behörde zuständig ist, keiner zusätzlichen Anerkennung durch die nach Absatz 1 zuständige Behörde benötigen. Wenn beispielsweise eine nach § 14 UKlaG zuständige Verbraucherschlichtungsstelle über den Katalog des § 14 Absatz 1 Satz 1 UKlaG hinaus weitere vertragliche Streitigkeiten zwischen dem Kreditinstitut und seinen Kunden schlichtet, bedarf sie dafür keiner zusätzlichen Anerkennung nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz. Es genügt die Anerkennung nach § 14 UKlaG.

Dagegen gilt Absatz 2 nicht im Verhältnis der nach besonderen Vorschriften zuständigen Behörden untereinander. Die Anerkennung einer Schlichtungsstelle nach dem Luftverkehrsgesetz ersetzt zum Beispiel nicht die Anerkennung nach § 14 UKlaG, da hierfür unterschiedliche Anerkennungsvoraussetzungen geregelt sind, die jeweils – wenn auch in unterschiedlicher Weise – über die Anforderungen des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes hinausgehen.

Zu Abschnitt 5 (Behördliche Verbraucherschlichtungsstellen)

Die Richtlinie 2013/11/EU differenziert nicht zwischen Verbraucherschlichtungsstellen in staatlicher oder in privater Trägerschaft. Aufgrund der Besonderheiten behördlicher Schlichtungsstellen ist jedoch bei der Umsetzung eine solche Differenzierung notwendig, weswegen Abschnitt 5 hierzu eine gesonderte Vorschrift vorsieht.

Zu § 28 (Behördliche Verbraucherschlichtungsstellen)

Behördliche Verbraucherschlichtungsstellen sind geeignet, Lücken im Angebot von Verbraucherschlichtungsstellen zu schließen. Es gibt in einigen Wirtschaftsbereichen bereits behördliche Stellen zur Schlichtung von Verbraucherstreitigkeiten. Dazu zählen etwa die Schlichtungsstelle des Bundesamts für Justiz für die Ansprüche von Fluggästen gegen Luftfahrtunternehmen (§ 57b Absatz 1 LuftVG), die Schlichtungsstelle bei der Deutschen Bundesbank für Ansprüche von Verbrauchern gegen Finanzdienstleister (§ 14 Absatz 1 UKlaG) und die Schlichtungsstelle bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht für Ansprüche von Verbrauchern nach dem Kapitalanlagegesetzbuch (§ 342 Absatz 1 des Kapitalanlagegesetzbuchs). Diese Stellen sind nur subsidiär zuständig, wenn die in diesen Wirtschaftsbereichen bestehenden privatrechtlich organisierten Schlichtungsstellen nicht angerufen werden können. Eine behördliche Schlichtungsstelle mit originärer Zuständigkeit besteht bei der Bundesnetzagentur für Ansprüche aus Telekommunikationsverträgen (§ 47a des Telekommunikationsgesetzes) und zu Rechten aus der Postdienstleistungsverordnung (§ 10 Absatz 1 der Postdienstleistungsverordnung).

Behördliche Einrichtungen, die als Verbraucherschlichtungsstellen tätig sind, müssen künftig – wie von der Richtlinie 2013/11/EU verlangt – im Grundsatz die gleichen Anforderungen erfüllen wie private Verbraucherschlichtungsstellen; weitergehende Anforderungen aus spezialgesetzlichen Regelungen bleiben unberührt. Viele Anforderungen der Richtlinie passen aber nicht vollständig auf behördliche Einrichtungen, bei denen beispielsweise die Unabhängigkeit und Unparteilichkeit der Streitmittler durch die Anbindung an eine staatliche Stelle und die Bindung an Recht und Gesetz gewährleistet ist und die Kosten nach besonderen rechtlichen Vorgaben geltend gemacht werden müssen. Die Vorschrift ordnet daher nur eine sinngemäße Anwendung von Vorschriften der Abschnitte 2 und 3 an und nimmt einige der Vorschriften explizit vom Anwendungsbereich aus. So kann beispielsweise das Erfordernis der Unabhängigkeit des Streitmittlers innerhalb einer Behördenstruktur nur so verstanden werden, dass die Behördenstruktur dem Streitmittler im Rahmen seiner Streitbeilegungsaufgabe weisungsfreies Handeln ermöglichen muss.

Zu den behördlichen Verbraucherschlichtungsstellen können insbesondere auch Einrichtungen bei Körperschaften wie den Kammern der freien Berufe zählen, wenn diesen die Aufgabe der Einrichtung solcher Schlichtungsstellen übertragen ist.

Die Kammern sind grundsätzlich gehalten, die Interessen der Kammermitglieder zu wahren. Zur Absicherung der Unparteilichkeit der Streitbeilegung bei den Verbraucherschlichtungsstellen, die von den Kammern für Anträge von Verbrauchern gegen ihre Mitglieder betrieben werden, ist deshalb zur Sicherung der Neutralität dieser Stellen ebenso wie bei privaten Verbraucherschlichtungsstellen die Mitwirkung von Verbraucherverbänden nach § 9 Absatz 1 geboten. § 6 Absatz 3 Nummer 3 kann auf Kammern keine unmittelbare Anwendung finden, da sie aufgrund der Pflichtmitgliedschaft kein „Verband“ im Sinne dieser Vorschrift sind. Streitmittler müssen jedoch, auch wenn sie Mitarbeiter der Kammer waren, hinreichende Gewähr für ihre Unabhängigkeit bieten.

Ein förmliches Verfahren zur „Anerkennung“ behördlicher Verbraucherschlichtungsstellen wäre systemfremd und unangemessen. Die behördlichen Stellen unterliegen ohnehin einer staatlichen Aufsicht durch eine Aufsichtsbehörde, die auch die Einhaltung der Anforderungen nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz und gegebenenfalls nach anderen Rechtsvorschriften überwachen muss und entsprechende Weisungsbefugnisse besitzt.

Zu Abschnitt 6 (Universalschlichtungsstellen der Länder)

Abschnitt 6 enthält Regelungen zu Einrichtung, Zuständigkeit und Finanzierung der ergänzenden Universalschlichtungsstellen der Länder. In diesem Abschnitt werden zum Teil gesetzliche Vorgaben getroffen, die bei privaten Schlichtungsstellen der Entscheidung des Trägers über die Ausgestaltung der Verfahrensordnung vorbehalten sind (siehe insbesondere § 30). Dies sichert einen gemeinsamen Standard.

Zu § 29 (Universalschlichtungsstelle)

Zu Absatz 1

Die Einrichtung von ergänzenden Verbraucherschlichtungsstellen ist erforderlich, um die Verpflichtung nach Artikel 5 Absatz 1 der Richtlinie 2013/11/EU umzusetzen, im Bundesgebiet flächendeckend für eine Infrastruktur von Verbraucherschlichtungsstellen für Verbraucherstreitigkeiten zu sorgen. Artikel 5 Absatz 3 der Richtlinie 2013/11/EU sieht die Einrichtung von ergänzenden Stellen als Möglichkeit zur Schließung von Lücken im Streitbeilegungsangebot ausdrücklich vor.

Die Ansiedlung auf Länderebene schafft ein Streitbeilegungsangebot in der Fläche und ermöglicht die in vielen Fällen gerade bei der ergänzenden Schlichtung gebotene Ortsnähe der Schlichtung. Die Länder können aber auch zusammenarbeiten, indem sie beispielsweise gemeinsame, überregionale Schlichtungsstellen einrichten.

Zu Absatz 2

Die Universalschlichtungsstelle des Landes muss nur tätig werden, wenn die Zuständigkeit bestehender privater und behördlicher Verbraucherschlichtungsstellen nicht ausreicht, um alle Streitigkeiten mit Unternehmer aus dem Land abzudecken. Daher kann ein Land von der Einrichtung einer Universalschlichtungsstelle absehen, wenn ein ausreichendes Schlichtungsangebot besteht. Da die Teilnahme an Schlichtungsverfahren grundsätzlich freiwillig ist, genügt für ein ausreichendes Schlichtungsangebot, dass es eine zuständige Verbraucherschlichtungsstelle gibt, deren Verfahren dem Unternehmer offen steht. Es ist nicht erforderlich, dass er an deren Verfahren tatsächlich teilnimmt. Ein ausreichendes Schlichtungsangebot wird grundsätzlich bereits durch eine einzige anerkannte „Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle“ nach § 4 Absatz 2 Satz 2 geschaffen.

Eine Universalschlichtungsstelle des Landes muss allerdings gegebenenfalls kurzfristig ihre Tätigkeit aufnehmen können, wenn das Schlichtungsangebot durch Schließung von Verbraucherschlichtungsstellen oder Veränderungen der Zuständigkeiten lückenhaft wird. Jedenfalls in der Anfangsphase wird die Einrichtung solcher Stellen zunächst notwendig sein.

Zu Absatz 3

Die Länder können entweder selbst eine behördliche Universalschlichtungsstelle einrichten (Nummer 1) oder eine anerkannte private Verbraucherschlichtungsstelle mit der Aufgabe der Universalschlichtungsstelle beleihen oder beauftragen (Nummer 2 und Nummer 3). Wird eine anerkannte Verbraucherschlichtungsstelle mit der Aufgabe der Universalschlichtungsstelle beliehen, wird ihr zugleich die Befugnis verliehen, wie eine bei einer Behörde eingerichtete Universalschlichtungsstelle Gebühren nach § 31 zu erheben.

Für eine beauftragte Universalschlichtungsstelle gelten die besonderen Vorschriften des § 30 sowie die Abschnitte 2 und 3.

Zu § 30 (Zuständigkeit und Verfahren der Universalschlichtungsstelle)

Zu Absatz 1

Die Zuständigkeit der Universalschlichtungsstellen kann entsprechend ihrer subsidiären Aufgabe auf die „Lückenschließerfunktion“ zugeschnitten werden.

Zu Nummer 1

Die Universalschlichtungsstelle des Landes ist nicht zuständig, wenn es eine andere, für die Streitigkeit zuständige Verbraucherschlichtungsstelle gibt. Die Zuständigkeit einer anderen Verbraucherschlichtungsstelle liegt auch vor, wenn die andere Stelle die Durchführung eines Streitbeilegungsverfahrens im Einzelfall aus einem der in § 14 Absatz 2 Satz 1 und 2 in Verbindung mit der einschlägigen Verfahrensordnung aufgeführten Gründe abgelehnt hat (vgl. Artikel 5 Absatz 6 der Richtlinie 2013/11/EU). Gleiches gilt in Fällen, in denen eine branchenspezifische Verbraucherschlichtungsstelle bereit ist, Verfahren zu übernehmen, an denen ein Unternehmer der Branche beteiligt ist, auch wenn dieser nicht Mitglied des Trägers der Einrichtung ist (vgl. Artikel 5 Absatz 7 der Richtlinie 2013/11/EU). Die Zuständigkeit einer anderen Verbraucherschlichtungsstelle ist auch gegeben, wenn eine Streitbeilegungsstelle aus einem anderen Mitgliedstaat der Europäischen Union oder aus einem Mitgliedstaat des Europäischen Wirtschaftsraums für die Streitigkeit zuständig ist oder sich bereit erklärt, den Fall zu übernehmen, und diese andere Streitbeilegungsstelle in der Liste der anerkannten Streitbeilegungsstellen der Europäischen Kommission aufgeführt wird.

Zu Nummer 2

Die Beschränkung der Zuständigkeit der Universalschlichtungsstellen auf Streitigkeiten, an denen ein in diesem Land niedergelassener Unternehmer oder ein Verbraucher aus diesem Land beteiligt ist, stützt sich auf Artikel 5 Absatz 1 der Richtlinie 2013/11/EU. Die Zuständigkeit der Universalschlichtungsstelle des einzelnen Landes besteht dabei jeweils nur, wenn der Unternehmer dort niedergelassen ist oder der Verbraucher dort seinen Wohnsitz oder gewöhnlichen Aufenthalt hat.

Zu Nummer 3

Mit der Regelung, bestimmte Wirtschaftsbereiche aus dem Zuständigkeitsbereich der Universalschlichtungsstellen auszunehmen, wird von den nach Artikel 2 Absatz 2 Buchstabe c, h und i der Richtlinie 2013/11/EU vorgesehene Bereichsausnahmen Gebrauch

gemacht (zu den Bereichsausnahmen vgl. auch die Ausführungen in der Begründung zu § 43 Absatz 3). Die Universalschlichtungsstelle lehnt in diesem Fall die Durchführung des Verfahrens ab.

Zu Nummer 4

Die Universalschlichtungsstelle muss Streitigkeiten unterhalb eines Streitwerts von 10 Euro nicht bearbeiten, da der Aufwand für die Durchsetzung solcher Bagatellansprüche unverhältnismäßig erscheint. Ausgeschlossen werden auch Streitwerte über 5 000 Euro. Denn das Verfahren eignet sich hauptsächlich für die Beilegung einfach gelagerter, wiederkehrender Sachverhalte mit geringerem Streitwert, nicht für komplexe Streitigkeiten, bei denen es um große Streitwerte geht oder bei denen umfangreiche tatsächliche oder rechtliche Vorfragen zu klären sind. Die in § 23 Absatz 1 des Gerichtsverfassungsgesetzes gesetzte Streitwertgrenze gibt einen sinnvollen Anhaltspunkt. Für Streitigkeiten, die bei ihrer Geltendmachung vor Gericht dem Landgericht zugewiesen würden, muss keine Universalschlichtung bereitgehalten werden. Der in Nummer 4 vorgesehene Streitwertrahmen schließt die große Mehrzahl der relevanten Verbraucherstreitigkeiten ein und schränkt daher das Schlichtungsangebot nicht unangemessen ein.

Zu Nummer 5

Ferner wird zur Bedingung gemacht, dass der Verbraucher zunächst versucht haben muss, die Angelegenheit unmittelbar mit dem Unternehmer zu klären; vgl. auch § 14 Absatz 1 und Artikel 21 des Gesetzentwurfs zu § 57b LuftVG).

Zu Nummer 6

Hat der Unternehmer auf eine Beschwerde des Verbrauchers hin den Anspruch nicht innerhalb von zwei Monaten weder ganz noch teilweise anerkannt oder abgelehnt, so kann der Verbraucher sich – sofern keine andere Verbraucherschlichtungsstelle zuständig ist – an die Universalschlichtungsstelle wenden; vgl. auch § 14 Absatz 1 und Artikel 21 des Gesetzentwurfs zu § 57b LuftVG.

Zu Absatz 2

Die Vorschrift erlaubt die Einführung von weiteren Ablehnungsgründen, die nach § 14 Absatz 2 Satz 1 und 2 zulässig sind (vgl. Artikel 5 Absatz 4 der Richtlinie).

Zu Absatz 3

Die Mitteilung über eine zuständige Verbraucherschlichtungsstelle erspart dem Verbraucher weitere Recherchen und verhindert die Befassung anderer, ebenfalls unzuständiger Stellen mit dem Antrag. Die Mitteilungspflicht schafft für die Universalschlichtungsstelle keinen zusätzlichen Aufwand. Sie wird im Rahmen ihrer Zuständigkeitsprüfung sowieso feststellen müssen, welche Verbraucherschlichtungsstelle für das Streitbeilegungsverfahren grundsätzlich zuständig ist, und die Information über die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle ist Teil der Mitteilung, die die Stelle dem Verbraucher ohnehin gemäß § 14 Absatz 3 im Fall der Ablehnung einer Verfahrensdurchführung übermitteln muss.

Zu Absatz 4

Die Schlichtung ist das Verfahren, dass sich im Regelfall für die zügige Beilegung gleichgelagerter Streitigkeiten in Verbrauchersachen gut eignet. Die Vorschrift legt daher fest, dass die Universalschlichtungsstelle Schlichtungsverfahren betreibt.

Zu Absatz 5

Von der Bereitschaft des Unternehmers zur Teilnahme am Verfahren vor der Universalschlichtungsstelle ist auszugehen, wenn der Unternehmer angeboten oder in Aussicht gestellt hat, am Verfahren teilzunehmen (Satz 1). Die Bereitschaft von Unternehmern zur Teilnahme an dem Streitbeilegungsverfahren vor der Universalschlichtungsstelle ergibt sich regelmäßig aus der Information zur Schlichtung, die der Unternehmer dem Verbraucher nach den §§ 36, 37 oder aufgrund Informationsverpflichtungen aus anderen Gesetzen erteilen muss. In anderen Fällen ergibt sich die Bereitschaft spätestens aus der Reaktion des Unternehmers, nachdem ihm die Beschwerde des Verbrauchers von der Verbraucherschlichtungsstelle weitergeleitet worden ist. Reagiert ein Unternehmer auf den ihm übermittelten Schlichtungsantrag überhaupt nicht, so ist nach Satz 2 davon auszugehen, dass er am Verfahren teilnimmt und es fällt grundsätzlich ein Entgelt (§ 23) oder eine Gebühr (§ 31) für die Durchführung des Verfahrens an. Über diese Rechtsfolgen ist der Unternehmer mit der Übermittlung des Schlichtungsantrags zu informieren (Satz 3). Er hat mit einem Zeitraum von drei Wochen ausreichend lange Zeit, um darüber zu entscheiden, ob er an dem Schlichtungsverfahren teilnehmen will.

Zu § 31 (Gebühr)

Artikel 8 Buchstabe c der Richtlinie 2013/11/EU verlangt, dass das Streitbeilegungsverfahren für den Verbraucher kostenlos oder gegen lediglich eine „Schutzgebühr“ zugänglich sein muss. Zu den Kosten für Unternehmer enthält die Richtlinie 2013/11/EU keine Vorgaben.

Zu Absatz 1

Die Vorschrift regelt lediglich die Gebührenerhebung von dem beteiligten Unternehmer durch eine behördliche Universalschlichtungsstelle des Landes nach § 29 Absatz 3 Satz 1 Nummer 1 oder eine beliehene Universalschlichtungsstelle nach § 29 Absatz 3 Satz 1 Nummer 2. Die Gebührenregelung und Gebührenhöhe für sonstige behördliche Verbraucherschlichtungsstellen wird, soweit Unternehmer betroffen sind, den jeweiligen speziellen Gebührenvorschriften überlassen. Die beauftragte Universalschlichtungsstelle (§ 29 Absatz 3 Satz 1 Nummer 3) kann von dem beteiligten Unternehmer nach § 23 Absatz 2 ein Entgelt verlangen (vgl. § 29 Absatz 3 Satz 2).

Die Erhebung einer Gebühr durch diese Universalschlichtungsstellen ist angezeigt. Unternehmer sind nicht verpflichtet, an dem Streitbeilegungsverfahren vor der Universalschlichtungsstelle teilzunehmen. Sie können die Inanspruchnahme der Universalschlichtungsstelle vermeiden, indem sie sich dem Streitbeilegungsverfahren einer privaten Verbraucherschlichtungsstelle anschließen. Wenn sie allgemein nicht bereit sind, an Streitbeilegungsverfahren teilzunehmen, müssen sie den Verbraucher in den Informationen, die sie dem Verbraucher nach § 36 Absatz 1 zu geben verpflichtet sind, darauf hinweisen. Sie können auch – insbesondere in den Informationen, die sie dem Verbraucher nach § 37 zu geben verpflichtet sind (vgl. dort) – den Verbraucher darauf hinweisen, dass sie konkret nicht bereit sind, an dem Streitbeilegungsverfahren der Universalschlichtungsstelle teilzunehmen. Schließlich können sie auch noch, sofern sie nicht zuvor dem Verbraucher gegenüber, auf ihrer Webseite oder in ihren Allgemeinen Geschäftsbedingungen, in Aussicht gestellt haben, am Verfahren der Universalschlichtungsstelle teilzunehmen, ihre Teilnahme ablehnen, sobald ihnen der Schlichtungsantrag von der Universalschlichtungsstelle übermittelt wird (§ 30 Absatz 5 Satz 2).

Wenn Unternehmer durch die Teilnahme an dem Verfahren mit den Diensten der behördlichen Universalschlichtungsstelle individuell zurechenbar eine öffentliche Leistung, nämlich das Schlichtungsangebot, in Anspruch nehmen und dadurch mit der Aussicht auf eine schnelle und kostengünstige Streitbeilegung einen Vorteil haben, ist es auch angemessen, sie an den Kosten für die Einrichtung und den fortlaufenden Betrieb der Univer-

salschlichtungsstelle und für die Durchführung des Verfahrens kostendeckend zu beteiligen.

Die Höhe der Gebühr ist so bemessen, dass sie die Kosten für die Universalschlichtungsstelle und die Verfahrensdurchführung deckt. Sie beruht auf einer Schätzung des Aufwands für die Streitbeilegung bei einer unterstellten Fallzahl von 1 000 Fällen pro Jahr pro Universalschlichtungsstelle, wobei ein ebenfalls geschätzter durchschnittlicher Zeitaufwand von vier Stunden pro Verfahren zugrunde gelegt wird. Dies verursacht geschätzte Personalkosten in der Größenordnung von 150 000 Euro zuzüglich Sachkosten in einer Größenordnung von geschätzten 25 000 Euro. Nicht alle Unternehmer werden am Verfahren der Universalschlichtungsstelle teilnehmen; unterstellt, in 65 Prozent der Fälle beteiligen sich die Unternehmer am Verfahren, ergäbe sich eine Gebühr von ungefähr 290 Euro. Da die von der Universalschlichtungsstelle zu schlichtenden Sachverhalte typischerweise untereinander deutlicher variieren werden als beispielsweise die Fälle der Schlichtung im Luftverkehr und typischerweise auch sehr geringe Streitwerte sowie Beschwerden gegen Kleinunternehmer umfassen werden, erscheint es jedoch sinnvoll, wenn auch nicht zwingend, die Höhe der Gebühr zu differenzieren und bei geringeren Streitwerten eine niedrigere Gebühr vorzusehen. Im Durchschnitt aller Verfahren sollten die Gebühren aber kostendeckend sein.

Außerdem wird bei einem sofortigen Anerkenntnis des Unternehmers berücksichtigt, dass der Aufwand für das Verfahren geringer ausfällt. Daher wird dafür eine ermäßigte Gebühr von 75 Euro vorgesehen.

Die Erhebung der Gebühr von dem Unternehmer unterbleibt, wenn die Stelle bereits zu Beginn des Verfahrens aus den in § 30 Absatz 1 und Absatz 2 in Verbindung mit § 14 Absatz 2 Satz 1 und 2 aufgeführten Gründen von einer Durchführung des Verfahrens absieht. In diesen Fällen erfolgt die Ablehnung im Regelfall ohne nennenswerten Aufwand der Universalschlichtungsstelle und ohne dass ein Einigungsversuch unternommen wird. Die Ablehnung der weiteren Verfahrensdurchführung während des Verfahrens nach § 14 Absatz 4 oder die Beendigung des Verfahrens auf Wunsch des Verbrauchers nach § 15 Absatz 1 können durch einen Gebührenerlass oder eine Gebührenermäßigung berücksichtigt werden, die den verminderten Aufwand der Universalschlichtungsstelle in Rechnung stellt.

Von Bereitschaft des Unternehmers zur Teilnahme am Verfahren vor der Universalschlichtungsstelle ist auszugehen, wenn der Unternehmer angeboten oder in Aussicht gestellt hat, am Verfahren teilzunehmen (§ 30 Absatz 4 und 5).

Zu Absatz 2

Vom Verbraucher wird eine Gebühr regelmäßig nicht erhoben. Der Zugang zu einem Verfahren bei einer Universalschlichtungsstelle wird damit nicht durch finanzielle Anforderungen an den Verbraucher beeinträchtigt. Entsprechend Artikel 8 Buchstabe c der Richtlinie 2013/11/EU, der verlangt, dass das Verfahren für den Verbraucher entweder kostenlos oder gegen eine Schutzgebühr zugänglich sein muss, wird damit ein effektives Verfahren gewährleistet.

Die Gebühr, die vom Verbraucher erhoben wird, wenn er die Universalschlichtungsstelle missbräuchlich befasst, ist angezeigt. Die geringe Höhe der Gebühr berücksichtigt den von der Richtlinie 2013/11/EU vorgegebenen Zweck, dass die Gebühr im Wesentlichen verhindern soll, dass Verbraucher sich mit sachfremden oder nicht rechtsschutzbedürftigen Anliegen an die Schlichtungsstelle wenden. Sie hält dagegen Verbraucher, die ein wirkliches Rechtsanliegen haben, nicht von der Anrufung einer Verbraucherschlichtungsstelle ab.

Soweit in anderen Rechtsvorschriften für bestimmte behördliche Verbraucherschlichtungsstellen Gebührenfreiheit vorgesehen ist, wird diese durch die Vorschrift des § 31 Absatz 2 nicht berührt.

Zu Abschnitt 7 (Zentrale Anlaufstelle für Verbraucherschlichtung, Liste der Verbraucherschlichtungsstellen und Berichtspflichten)

In Abschnitt 7 werden die Zusammenarbeit der Behörden untereinander und die Zusammenarbeit mit der Europäischen Kommission zur Erstellung der Liste anerkannter Verbraucherschlichtungsstellen sowie die Berichtspflichten der Verbraucherschlichtungsstellen und der Behörden geregelt.

Zu § 32 (Zentrale Anlaufstelle für Verbraucherschlichtung und Mitteilungspflichten der zuständigen Behörden und Aufsichtsbehörden)

Das Bundesamt für Justiz wird als Zentrale Anlaufstelle für Verbraucherschlichtung benannt und nimmt die nach Artikel 18 Absatz 1 Satz 3 der Richtlinie 2013/11/EU vorgesehene Aufgabe einer „Zentralen Anlaufstelle für die Kommission“ wahr. Das Bundesamt für Justiz hat in dieser Funktion die Aufgabe, eine Liste aller deutschen Verbraucherschlichtungsstellen an die Europäische Kommission zu melden (§ 33) und alle vier Jahre über die Entwicklung der Verbraucherschlichtung zu berichten (§ 35). Die Benennung einer Behörde auf Bundesebene ist wegen der länderübergreifenden Funktion der Aufgabe als zentrale Anlaufstelle für die Kommunikation mit der Europäischen Kommission sachgerecht.

Die Übermittlungspflichten der für die Anerkennung bzw. die Aufsicht zuständigen Behörden nach Absatz 2 bis 4 stellen sicher, dass der Zentralen Anlaufstelle die Informationen und Angaben vorliegen, die für die Liste der Verbraucherschlichtungsstellen in Deutschland erforderlich sind. Artikel 20 Absatz 2 Unterabsatz 2 der Richtlinie 2013/11/EU führt minutiös die in der Liste mindestens erforderlichen Angaben zu einer Verbraucherschlichtungsstelle auf. Sofern eine Verbraucherschlichtungsstelle bei online geschlossenen Verträgen auch für Verfahren zuständig ist, die ein Unternehmer gegen einen Verbraucher eingeleitet hat, muss diese Zuständigkeitserweiterung nach Artikel 2 Absatz 3 der Verordnung (EU) Nr. 524/2013 ebenfalls in den Angaben zu der Verbraucherschlichtungsstelle aufgenommen werden.

Der umfassende Katalog der erforderlichen Angaben wird nicht im Gesetz geregelt, sondern soll in einer Verordnung zum Verbraucherstreitbeilegungsgesetz festgehalten werden. § 42 Absatz 1 Nummer 2 enthält die entsprechende Ermächtigung.

Die ergänzenden Verbraucherschlichtungsstellen der Länder werden unter der Bezeichnung „Universalschlichtungsstelle des Landes“ geführt.

Auch eine „Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle“ ist als solche kenntlich zu machen, damit leichter nachvollziehbar ist, ob ein ausreichendes Schlichtungsangebot besteht.

Die Verpflichtung zur unverzüglichen Mitteilung von Änderungen bei den Verbraucherschlichtungsstellen (Absatz 4) ermöglicht der Zentralen Anlaufstelle für Verbraucherschlichtung eine zeitnahe Aktualisierung und Weiterleitung der Liste an die Europäische Kommission.

Zu § 33 (Liste der Verbraucherschlichtungsstellen sowie Zugang zur Liste der Europäischen Kommission und zur Europäischen Plattform zur Online-Streitbeilegung)

Die Vorschrift setzt Vorgaben aus Artikel 20 Absatz 2 und 3 der Richtlinie 2013/11/EU um.

Die Zentrale Anlaufstelle für Verbraucherschlichtung trägt die deutschen Verbraucherschlichtungsstellen in eine Liste ein (Absatz 1). Diese Liste dokumentiert, dass die dort eingetragenen Stellen den Anforderungen der Richtlinie 2013/11/EU genügen und berechtigt sind, die Bezeichnung „Verbraucherschlichtungsstelle“ zu führen (vgl. auch § 2). Das gilt sowohl für Stellen, die nach § 24 anerkannt wurden, als auch für Stellen, die aufgrund spezialgesetzlicher Regelungen anerkannt oder eingerichtet werden.

Die regelmäße Übermittlung einer aktualisierten Liste der in Deutschland tätigen Verbraucherschlichtungsstellen an die Europäische Kommission nach Absatz 1 Satz 2 gewährleistet, dass die Deutschland betreffenden Angaben in der Liste vollständig und richtig sind. Darüber hinaus macht die Zentrale Anlaufstelle die Liste der deutschen Verbraucherschlichtungsstellen auf ihrer Webseite zugänglich und macht sie einmal jährlich im Bundesanzeiger bekannt (Absatz 1 Satz 3).

Die Europäische Kommission führt die Listen der Verbraucherschlichtungsstellen aus den Mitgliedstaaten und den Staaten des Europäischen Wirtschaftsraums zu einer Gesamtliste zusammen (Artikel 20 Absatz 4 der Richtlinie 2013/11/EU).

Die Gesamtliste ist für die Beratung von Verbrauchern zu den Möglichkeiten der außergerichtlichen Beilegung von Verbraucherstreitigkeiten und für die Identifizierung der zuständigen Verbraucherschlichtungsstelle wichtig. Die Liste wird auf einer Webseite der Europäischen Kommission öffentlich zugänglich gemacht und auf der von der Europäischen Kommission einzurichtenden europäischen Plattform zur Online-Streitbeilegung eingestellt (Artikel 5 Absatz 4 Buchstabe h Ziffer ii der Verordnung (EU) Nr. 524/2013).

Zuständige Behörden und Verbraucherschlichtungsstellen sind nach Absatz 2 verpflichtet, auf ihrer Webseite einen Link auf die entsprechende Webseite der Europäischen Kommission und auf die Webseite der Plattform zur Online-Streitbeilegung einzustellen und die konsolidierte Liste in Textform zugänglich zu machen (vgl. für beide Artikel 14 Absatz 5 der Verordnung (EU) Nr. 524/2013, für die Verbraucherschlichtungsstellen Artikel 15 Absatz 1 der Richtlinie 2013/11/EU und für die zuständigen Behörden Artikel 20 Absatz 5 der Richtlinie 2013/11/EU).

Zu § 34 (Berichtspflichten und Auskunftspflichten der Verbraucherschlichtungsstelle)

Die Verbraucherschlichtungsstellen müssen jährlich einen Tätigkeitsbericht veröffentlichen (Absatz 1) und alle zwei Jahre der zuständigen Anerkennungs- oder Aufsichtsbehörde einen Evaluationsbericht übermitteln (Absatz 2). Die Berichtspflichten setzen die Vorgaben nach Artikel 7 Absatz 2 und Artikel 19 Absatz 3 der Richtlinie 2013/11/EU um. Einzelheiten zu den Berichten können in einer Verordnung zum Verbraucherstreitbeilegungsgesetz geregelt werden. Die Regelung in einer Verordnung ermöglicht eine schnelle Anpassung an zusätzliche Berichtserfordernisse. § 42 Absatz 1 Nummer 4 enthält die entsprechende Verordnungsermächtigung.

Zu Absatz 1

Der Tätigkeitsbericht nach Absatz 1 fördert die Transparenz der Tätigkeit der Verbraucherschlichtungsstelle, unterstützt ihre Öffentlichkeitsarbeit und trägt insgesamt zu einer größeren Bekanntheit der Verbraucherschlichtung bei. Die Tätigkeitsberichte und die darin enthaltenen Ausführungen zu Fehlentwicklungen im Bereich der Vertragspraxis gegenüber Verbrauchern können auch für Verbraucher- und Unternehmensverbände nützlich sein. Dies gilt insbesondere für Ausführungen zu Geschäftspraktiken im Zuständigkeitsbereich der Einrichtung, die im Berichtszeitraum auffällig häufig Anlass zur Einleitung von Streitbeilegungsverfahren waren (vgl. auch Absatz 3). Einer Verbraucherschlichtungsstelle bleibt es unbenommen, auch außerhalb des Tätigkeitsberichts über ihre Tätigkeit, etwa interessante Schlichtersprüche oder bestimmte Entwicklungen zu berichten; datenschutzrechtliche Vorschriften und § 22 sind dabei zu beachten.

Zu Absatz 2

Der Evaluationsbericht wird für die zuständigen Behörden erstellt und nicht veröffentlicht. Er enthält ergänzend zu den Informationen im Tätigkeitsbericht auch Ausführungen zu organisationsinternen und finanziellen Aspekten der Verbraucherschlichtungsstelle. Der Evaluationsbericht kann Anlass für die zuständigen Behörden sein, zu erwägen, ob die Anerkennung der Einrichtung als Verbraucherschlichtungsstelle überprüft werden sollte. Zudem sind die Evaluationsberichte Grundlage für die Auswertung der zuständigen Behörde und der Aufsichtsbehörden nach § 35 Absatz 2.

Zu Absatz 3

Die Vorschrift konkretisiert, dass ein Schwerpunkt der Berichtstätigkeit sein sollte, Geschäftspraktiken zu beleuchten, die besonders häufig Gegenstand von Verbraucherbeschwerden waren. Die Verbraucherschlichtungsstellen tragen auf diese Weise dazu bei, Problemfelder zu erkennen, zu beobachten und gegebenenfalls auch in geeigneter Weise zu reagieren.

Zu Absatz 4

Mit dem Tätigkeitsbericht erfüllen Verbraucherschlichtungsstellen auch eine Verpflichtung nach Artikel 17 Absatz 1 und 2 der Richtlinie 2013/11/EU zur Kooperation mit Behörden, die in Deutschland für die Durchsetzung von Verbraucherrechten zuständig sind. Der Berichtszeitraum von nur einem Jahr gewährleistet regelmäßig eine zeitnahe Information der Durchsetzungsbehörden.

In Ausnahmefällen kann die Durchsetzungsbehörde darüber hinaus im Rahmen ihrer Tätigkeit auch zwischen den Tätigkeitsberichten von der Verbraucherschlichtungsstelle Auskunft zu schlichtungsrelevanten geschäftlichen Gepflogenheiten verlangen. Dies gewährleistet die unter Umständen erforderliche kurzfristige Information der Behörden.

Von der Einführung weitergehender Kooperations- und Berichtspflichten im Gesetz wird abgesehen. Insbesondere ist auf eine strikte Trennung der Funktion der Streitbeilegung durch eine neutrale Schlichtungsstelle von den Aufgaben des Ordnungsrechts zu achten. Die Parteien eines Streitbeilegungsverfahrens müssen Vertrauen in die Neutralität und die Verschwiegenheit des Streitmittlers haben können. Es stünde im diametralen Gegensatz zur Neutralitätspflicht der Schlichtungsstelle, diese etwa zu verpflichten, Aufsichtsbehörden oder sonstigen mit der Durchsetzung von Verbraucherrechten beauftragten Stellen zu einzelnen Verfahren oder daran beteiligten Unternehmern zu berichten. Verbraucherschlichtung und Ordnungsrecht sind strikt zu trennen. Das Vertrauen in die Neutralität und Unabhängigkeit der Verbraucherschlichtungsstelle ist die Grundlage für die Bereitschaft von Unternehmern wie von Verbrauchern, sich an einem Verfahren bei einer Verbraucherschlichtungsstelle zu beteiligen und ernsthaft an einer Beilegung der Streitigkeit mitzuwirken. Aus demselben Grund ist das Gebot der Vertraulichkeit des Verfahrens und der Pflicht zur Verschwiegenheit des Streitmittlers (§ 22) zu achten. Daher sind Berichtspflichten auf grundsätzliche und allgemein zu haltende Gesichtspunkte zu begrenzen. Darüber hinaus gelten die allgemeinen datenschutzrechtlichen Vorschriften.

Zu Absatz 5

Wenn eine Universalschlichtungsstelle des Landes nicht eingerichtet werden muss, weil es ein ausreichendes Schlichtungsangebot in diesem Land gibt (§ 29 Absatz 2), muss das Land lediglich der Zentralen Anlaufstelle für Verbraucherschlichtung mitteilen, durch welche Verbraucherschlichtungsstelle(n) faktisch für ein ausreichendes Schlichtungsangebot gesorgt wird. Die Vorschrift ermöglicht es der Zentralen Anlaufstelle nachzuvollziehen, wie die Richtlinienvorgabe, ein ausreichendes Schlichtungsangebot sicherzustellen, erfüllt wird.

Zu § 35 (Verbraucherschlichtungsbericht)

Zu Absatz 1

Mit der Vorschrift wird die in Artikel 20 Absatz 6 und 7 der Richtlinie 2013/11/EU enthaltene Berichtspflicht der Zentralen Anlaufstelle für Verbraucherschlichtung umgesetzt. Der Verbraucherschlichtungsbericht wird Ausführungen über die Tätigkeit der Verbraucherschlichtungsstellen in Deutschland und zu etwaigen Schwierigkeiten beim Zugang zu solchen Stellen und bei der Durchführung von Streitbeilegungsverfahren enthalten. Die Einzelheiten werden in der Rechtsverordnung nach § 42 Absatz 1 Nummer 4 festgelegt.

Zu Absatz 2

Die nach Absatz 2 vorgeschriebenen Auswertungsberichte der zuständigen Behörden und der Aufsichtsbehörden sollen die Zentrale Anlaufstelle für Verbraucherschlichtung entlasten. Sie schaffen zudem für die zuständigen Behörden und die Aufsichtsbehörden keinen wesentlichen Mehraufwand, da sie die Berichte der Verbraucherschlichtungsstellen im Rahmen ihrer Aufgabe ohnehin zur Kenntnis nehmen und bewerten müssen. Die erstmalige Übermittlung der Auswertungsberichte zum 31. März 2018 ermöglicht der Zentralen Anlaufstelle gerade noch eine fristgerechte Fertigstellung des Verbraucherschlichtungsberichts.

Zu Abschnitt 8 (Informationspflichten des Unternehmers)

Um dem Verbraucher das Auffinden der zuständigen Verbraucherschlichtungsstelle zu erleichtern, aber auch um Klarheit darüber zu schaffen, ob und gegebenenfalls bei welcher Schlichtungsstelle der Unternehmer an einem Verfahren zur außergerichtlichen Streitbeilegung nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz teilnimmt, werden Informationspflichten für Unternehmer eingeführt. Abschnitt 8 setzt die Vorgaben aus Artikel 13 der Richtlinie 2013/11/EU um.

Zu unterscheiden sind allgemeine Informationspflichten (Artikel 13 Absatz 1 und 2 der Richtlinie 2013/11/EU, § 36) und Informationspflichten nach Entstehung der Streitigkeit (Artikel 13 Absatz 3 der Richtlinie 2013/11/EU, § 37). Beide Informationspflichten bestehen nebeneinander.

Bei dem Verstoß eines Unternehmers gegen seine Informationspflichten besteht die Möglichkeit für den Verbraucher, gegen den Unternehmer Ansprüche wegen der Verletzung vorvertraglicher oder vertraglicher Pflichten geltend zu machen. Zudem können Verbraucherschutzverbände die Einhaltung der Informationspflichten über das Unterlassungsklagengesetz durchsetzen (vgl. Artikel 7 Nummer 1 des Gesetzentwurfs). Die Maßnahmen sind wirksam, verhältnismäßig und abschreckend im Sinne des Artikels 21 der Richtlinie 2013/11/EU und des Artikels 18 der Verordnung (EU) Nr. 524/2013. Von weitergehenden Sanktionen wird abgesehen.

Die Informationspflichten treten neben die sich aus sonstigen Vorschriften ergebenden Informations- und Hinweispflichten, insbesondere auch neben die Informationspflichten, die sich aus anderen EU-Rechtsakten (und deren Umsetzung) ergeben (vgl. hierzu Artikel 3 Absatz 3 der Richtlinie 2013/11/EU). Unberührt bleiben daher beispielsweise die Informationspflichten aus Artikel 246a § 1 Nummer 16 und Artikel 246b §1 Nummer 18 des Einführungsgesetzes zum Bürgerlichen Gesetzbuche (EGBGB).

Zu § 36 (Allgemeine Informationspflicht)

Unternehmer, die sich zur Teilnahme an Streitbeilegungsverfahren vor einer bestimmten Verbraucherschlichtungsstelle verpflichtet haben (zum Beispiel durch Mediations- bzw. Schlichtungsabreden oder aufgrund der Satzung des Trägervereins der Schlichtungsstelle, dem sie als Mitglied angehören), müssen ihre künftigen Vertragspartner hierauf hin-

weisen. Gleiches gilt bei einer Teilnahmeverpflichtung, die sich aus Gesetz oder aufgrund eines Gesetzes ergibt. Der Hinweis muss klar und verständlich sein und insbesondere die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle und ihre Kontaktdaten enthalten.

Sind Unternehmer allgemein nicht bereit, an einem Streitbeilegungsverfahren bei einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen, müssen sie ihre künftigen Vertragspartner darüber ebenfalls informieren. Da Webseiten allgemein zugänglich sind und Allgemeine Geschäftsbedingungen häufig auch, trägt diese Informationspflicht zur Transparenz darüber bei, welche Unternehmer sich einer Verbraucherschlichtung generell verweigern.

Diese Informationspflicht gilt aber aus praktischen Gründen nur dann, wenn der Unternehmer eine Webseite hat oder Allgemeine Geschäftsbedingungen verwendet. In diesen Fällen muss der Hinweis auf die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle jedenfalls auf der Webseite enthalten sein und zusammen mit den Allgemeinen Geschäftsbedingungen zur Kenntnis gegeben werden.

Unternehmern, die weder eine Webseite haben noch Allgemeine Geschäftsbedingungen verwenden, steht es frei, Verbraucher auf andere Weise über ihre Teilnahmebereitschaft oder -verpflichtung zu informieren, wenn sie dies für hilfreich erachten. Sie sind insbesondere nicht daran gehindert, mit ihrer Bereitschaft zur Teilnahme an den Verfahren einer Verbraucherschlichtungsstelle zu werben.

Ausgenommen von der Pflicht, darüber zu informieren, inwieweit er bereit oder verpflichtet ist, an Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen, ist der Unternehmer, der zum Stichtag des 31. Dezember des Vorjahres nicht mehr als zehn Personen beschäftigt hat. Maßgeblich ist insoweit die Kopfzahl an Beschäftigten, nicht die Summe ihrer Arbeitskraftanteile. Es kommt jeweils auf den in Absatz 3 beschriebenen Zeitpunkt an. Das bedeutet, dass Unternehmer mit Beginn des Kalenderjahrs prüfen müssen, ob sie zur Einstellung der Information nach Absatz 1 Nummer 1 auf ihre Webseite oder zur Information zusammen mit ihren Allgemeinen Geschäftsbedingungen verpflichtet sind.

Zu § 37 (Informationen nach Entstehen der Streitigkeit)

Die Pflicht aus § 37 folgt aus Artikel 13 Absatz 3 der Richtlinie 2013/11/EU. Sie trifft Unternehmer, die eine Streitigkeit aus einem Verbrauchervertrag nicht durch Verhandlungen mit dem Verbraucher (Kunden), zum Beispiel im Rahmen eines unternehmenseigenen Kundebeschwerdesystems, beilegen konnten. Sie müssen den Verbraucher in Textform darüber unterrichten, an welche Verbraucherschlichtungsstelle er sich wenden kann. Gleichzeitig teilen sie dem Verbraucher mit, ob sie zu einer Teilnahme am Verfahren dieser Stelle bereit oder verpflichtet sind. Die Verpflichtung kann sich sowohl aus einer vertraglichen Abrede ergeben, beispielsweise einer Mitgliedschaft des Unternehmers bei der Schlichtungsstelle oder aus einer Vereinbarung mit dem Verbraucher (ADR-Klausel), als auch aus gesetzlichen Vorschriften. Die Informationspflicht besteht insbesondere auch für Unternehmer, die an Streitbeilegungsverfahren nicht teilnehmen. Sie müssen dem Verbraucher klar sagen, dass sie eine Teilnahme am Schlichtungsverfahren ablehnen, um diesem Mühe und Kosten zu ersparen, die durch die vergebliche Anrufung der angegebenen Verbraucherschlichtungsstelle entstehen könnten.

„Zuständige Verbraucherschlichtungsstelle“ ist jede Stelle, die für die konkrete Streitigkeit, die die Informationspflicht auslöst, sachlich und örtlich zuständig wäre und deren Verfahren dem Unternehmer zur Teilnahme offen stünde. Auf Ablehnungsgründe nach § 14 Absatz 2 kommt es dagegen grundsätzlich nicht an.

Zu Abschnitt 9 (Grenzübergreifende Zusammenarbeit)

Die Europäische Kommission hat die Richtlinie 2013/11/EU als Maßnahme zur Stärkung des Verbrauchervertrauens im Binnenmarkt vorgeschlagen. Verbraucher und Unterneh-

mer soll der Abschluss grenzübergreifender Geschäfte erleichtert werden. Dazu sollten vereinfachte Möglichkeiten zur Rechtsdurchsetzung insbesondere bei grenzübergreifenden Streitigkeiten – also solchen zwischen Vertragspartnern in unterschiedlichen Mitgliedstaaten – geschaffen werden. Die Vorschriften in Abschnitt 9 sollen hierzu durch eine Zusammenarbeit der Verbraucherschlichtungsstellen und durch Unterstützung des Verbrauchers gerade bei grenzübergreifenden Streitigkeiten beitragen.

Zu § 38 (Zusammenarbeit mit ausländischen Streitbeilegungsstellen)

Die Vorschrift setzt Artikel 16 Absatz 1 der Richtlinie 2013/11/EU um und stellt klar, dass die Streitbeilegungsstellen der EU-Mitgliedstaaten und der EWR-Mitgliedstaaten zusammenarbeiten sollen. Als Beispiel für eine solche Zusammenarbeit nennt die Richtlinie 2013/11/EU den Austausch über bewährte Verfahren („best practices"); ein anderes Beispiel ist die gegenseitige Unterstützung dabei, einem Verbraucher, der sich versehentlich an eine unzuständige Stelle gewendet hat, beim Auffinden der zuständigen Stelle zu helfen. Bei der Zusammenarbeit mit anderen Schlichtungsstellen sind die einschlägigen Datenschutzvorschriften und die Pflicht zur Verschwiegenheit aus § 22 zu beachten.

Eine mögliche Form der Zusammenarbeit ist auch der Zusammenschluss in Netzwerken, wie beispielsweise das von der Europäischen Kommission initiierte Netzwerk der Schlichtungsstellen für Finanzdienstleistungen (FIN-NET).

Die Vorschrift ist nicht abschließend; es steht Verbraucherschlichtungsstellen grundsätzlich frei, im Rahmen des rechtlich Zulässigen auch mit Verbraucherschlichtungsstellen aus Drittstaaten zu kooperieren.

Zu § 39 (Zusammenarbeit mit der Europäischen Plattform zur Online-Streitbeilegung)

Die Vorschrift stellt – als Hinweis – klar, dass eine Einrichtung mit der Anerkennung als Verbraucherschlichtungsstelle eine „Stelle für alternative Streitbeilegung" im Sinne des Artikels 4 Absatz 1 Buchstabe i der Verordnung (EU) Nr. 524/2013 ist. In dieser Eigenschaft ist sie zur Einhaltung bestimmter Verpflichtungen nach der Verordnung (EU) Nr. 524/2013 verpflichtet. Sie muss etwa die Parteien nach Artikel 9 Absatz 7 der Verordnung (EU) Nr. 524/2013 in Fällen, in denen die Stelle über die Online-Plattform der Europäischen Kommission kontaktiert worden ist, unverzüglich darüber informieren, ob sie zur Durchführung eines Verfahrens bereit ist, und gegebenenfalls über die Verfahrensordnung und die Kosten unterrichten. Zudem muss die Stelle der EU-Plattform die in Artikel 10 Buchstabe c der Verordnung (EU) Nr. 524/2013 aufgelisteten Daten zum Streitbeilegungsverfahren übermitteln. Voraussetzung ist, dass der Anwendungsbereich der Verordnung (EU) Nr. 524/2013 (dort insbesondere Artikel 2, 4 Absatz 1) eröffnet ist. Verpflichtungen für Verbraucherschlichtungsstellen ergeben sich auch aus Artikel 10 Buchstaben a und b und (indirekt) aus Artikel 14 Absatz 5 der Verordnung.

Zu § 40 (Unterstützung von Verbrauchern bei grenzübergreifenden Streitigkeiten; Kontaktstelle für die Europäische Plattform zur Online-Streitbeilegung)

Wenn ein Verbraucher mit einem Unternehmer in einem anderen Mitgliedstaat einen Vertrag schließt, wird in der Regel eine Verbraucherschlichtungsstelle dieses anderen Mitgliedstaates zuständig sein. Der Verbraucher wird aber mit den Verhältnissen in diesem anderen Staat meistens nicht vertraut sein. Darüber hinaus kommen häufig noch Sprachprobleme hinzu. § 40 setzt diejenigen Vorschriften der Richtlinie 2013/11/EU und der Verordnung (EU) Nr. 524/2013 um, die dem Verbraucher das Auffinden der zuständigen Schlichtungsstelle und die konkrete Verfahrensführung erleichtern wollen (Artikel 14 der Richtlinie; Artikel 7 Absatz 2 der Verordnung).

Zu Absatz 1

Die Vorschrift weist dem Bundesamt für Justiz die Aufgabe zu, in Umsetzung von Artikel 14 Absatz 1 der Richtlinie 2013/11/EU Verbrauchern beim Auffinden der zuständigen Verbraucherschlichtungsstelle in einem anderen Mitgliedstaat zu unterstützen (Nummer 1). Das Bundesamt für Justiz bietet sich hierfür an, da es als Zentrale Anlaufstelle (§ 32 Absatz 1) unmittelbar die aktuellen Informationen über die Schlichtungsstellen anderer Staaten von der Europäischen Kommission erhält.

Nach Artikel 7 Absatz 1 der Verordnung (EU) Nr. 524/2013 benennt jeder Mitgliedstaat eine „OS-Kontaktstelle“, die bei grenzübergreifenden Beschwerden (Artikel 7 Absatz 3 der Verordnung (EU) Nr. 524/2013) „auf Verlangen die Kommunikation zwischen den Parteien und der zuständigen (Schlichtungs-)Stelle erleichter(t)“ (Artikel 7 Absatz 2 Buchstabe a der Verordnung (EU) Nr. 524/2013) sowie alle zwei Jahre gegenüber der Europäischen Kommission und den Mitgliedstaaten über ihre praktischen Erfahrungen berichtet (Artikel 7 Absatz 2 Buchstabe b der Verordnung (EU) Nr. 524/2013). Es bietet sich an, diese Aufgabe bei derselben Stelle anzusiedeln, die auch für die Unterstützung des Verbrauchers in grenzübergreifenden Fällen zuständig ist. Denn diese Aufgabenbereiche überschneiden sich teilweise. Auch ist es für Verbraucher einfacher, in grenzübergreifenden Fällen einen einheitlichen Ansprechpartner zu haben.

Zu Absatz 2

Das Bundesamt für Justiz muss die in Absatz 1 genannte Aufgabe nicht selbst erfüllen, sondern kann sie an einen geeigneten Dritten als Beliehenem übertragen, sofern und solange dieser bereit und in der Lage ist die Aufgabe zu erfüllen.

Die Möglichkeit einer solchen Aufgabenübertragung ist in Artikel 14 Absatz 2 der Richtlinie 2013/11/EU bereits angedeutet, der als mögliche Stellen beispielhaft die Zentren des Europäischen Netzes der Verbraucherzentren (ECC-NET), Verbraucherverbände oder „jede andere Einrichtung“ nennt.

Die Aufgabenübertragung erfolgt durch Verwaltungsakt oder durch öffentlich-rechtlichen Vertrag; die Vorschriften des Verwaltungsverfahrensgesetzes, insbesondere die §§ 48, 49 und 54 ff. des Verwaltungsverfahrensgesetzes, sind anzuwenden.

Zu Absatz 3

Die Beleihung kann entschädigungslos beendet werden, wenn der Beliehene die ihm übertragenen Aufgaben nicht sachgerecht erfüllt.

Zu Absatz 4

Der Beliehene kann verlangen, dass die Beleihung aufgehoben wird; der Antrag ist schriftlich zu stellen. Dem Antrag ist stattzugeben; allerdings ist der Beliehene verpflichtet, die Aufgabe für eine angemessene Zeit weiterzuführen, um die notwendigen Vorbereitungen für die Übernahme der Aufgabe durch eine andere geeignete Stelle oder durch das Bundesamt für Justiz zu treffen.

Zu Absatz 5

Die Beleihung soll im Bundesanzeiger bekannt gemacht werden, um allen Interessierten eine Kenntnisnahme zu ermöglichen.

Zu Abschnitt 10 (Schlussvorschriften)

Zu § 41 (Bußgeldvorschriften)

Zu Absatz 1

Um die nötige Transparenz für Unternehmer und Verbraucher abzusichern, welche Stellen tatsächlich Verbraucherschlichtungsstellen sind, schreibt § 2 Absatz 2 vor, dass nur die staatlich anerkannten oder beauftragten oder die bei einer staatlichen Stelle eingerichteten Verbraucherschlichtungsstellen sich als „Verbraucherschlichtungsstelle“ bezeichnen dürfen bzw. von ihrem Träger als „Verbraucherschlichtungsstelle“ bezeichnet werden dürfen.

Verstöße gegen das Verbot, sich ohne eine solche Anerkennung oder Beauftragung als Verbraucherschlichtungsstelle zu bezeichnen, werden als Ordnungswidrigkeit geahndet.

Zu Absatz 2

Die Bußgeldhöhe für die unberechtigte Verwendung der Bezeichnung „Verbraucherschlichtungsstelle“ wird in Absatz 2 auf bis zu 50.000 Euro festgesetzt. Durch diese Höhe soll ein wirksamer Schutz der Bezeichnung vor einer missbräuchlichen Verwendung und eine angemessene Ahndung gewährleistet werden.

Zu Absatz 3

Die Zuständigkeit für die Verfolgung der Ordnungswidrigkeit liegt bei den für die Anerkennung von Schlichtungsstellen nach § 27 Absatz 1 zuständigen Behörden der Länder; dies gilt auch für Stellen, die ihre eine Anerkennung als Verbraucherschlichtungsstelle nach Spezialgesetzen bei Bundesbehörden hätten beantragen müssen. Denn es geht in diesem Fall um die Feststellung eines Verstoßes gegen § 41 Absatz 1 in Verbindung mit § 2 Absatz 2, der einheitlich gilt. Die Landesregierungen bestimmen durch Rechtsverordnung die zuständige Behörde (§ 27 Absatz 1 Satz 2).

Zu § 42 (Verordnungsermächtigung)

Zu Absatz 1

Die Vorschrift enthält eine Verordnungsermächtigung zur Regelung bestimmter Gesichtspunkte, die in der Richtlinie 2013/11/EU in einer Detailtiefe geregelt sind, die für ein deutsches Parlamentsgesetz unüblich erscheint, oder für die gelegentlicher Anpassungsbedarf zu erwarten ist.

Zu Nummer 1

Die Verordnungsermächtigung dient dazu, in Umsetzung von Artikel 19 Absatz 1 Satz 2 der Richtlinie 2013/11/EU die Anforderungen an die Begründung des Antrags auf Anerkennung einer Verbraucherschlichtungsstelle (§ 25 Absatz 1 Satz 1) näher zu konkretisieren.

Zu Nummer 2

Die Vorschrift ergänzt § 32 und dient der Umsetzung von Artikel 20 Absatz 2 Satz 2 der Richtlinie 2013/11/EU.

Zu Nummer 3

Die Vorschrift ergänzt § 10 und ermöglicht die detailgenaue Umsetzung von Artikel 7 Absatz 1 der Richtlinie 2013/11/EU.

Zu Nummer 4

Die Vorschrift erlaubt es, genauere Vorgaben für den Inhalt der von den Verbraucherschlichtungsstellen erstellten Tätigkeitsberichte zu machen; siehe hierzu insbesondere Artikel 7 Absatz 2 und Artikel 19 Absatz 3 der Richtlinie 2013/11/EU.

Zu Nummer 5

Soweit erforderlich, kann durch Rechtsverordnung die Zusammenarbeit der Schlichtungsstellen mit Behörden, die nach § 2 des EG-Verbraucherschutzdurchsetzungsgesetzes zuständig sind (vgl. § 34 Absatz 4) und mit ausländischen Streitbelegungsstellen durch Rechtsverordnung näher geregelt werden.

Zu Absatz 2

Die Verfahrensordnung der Universalschlichtungsstelle kann, soweit nichts anderes vorgesehen ist, vom jeweiligen Land geregelt werden. Die Vorschrift des § 42 Absatz 2 ermöglicht aber die Festlegung einheitlicher Verfahrensregelungen der Universalschlichtungsstellen, die die Besonderheiten dieser Schlichtungsstellen und der dort durchgeführten Verfahren berücksichtigen. Zugleich erlaubt sie auch eine einheitliche Regelung der Gebühren.

Zu Artikel 2 (Änderung des Wohn- und Betreuungsvertragsgesetzes)

Verträge nach dem Wohn- und Betreuungsvertragsgesetz fallen aufgrund der typengemischten Ausgestaltung und der besonderen Verbundenheit von Wohnraumüberlassung mit Pflege- und Betreuungsleistungen in die Zuständigkeit der Verbraucherschlichtungsstellen nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz. Die außergerichtliche Streitbeilegung erweitert im Falle von Streitigkeiten die Handlungsoptionen des Verbrauchers, der aufgrund seines durch Alter, Pflegebedürftigkeit oder Behinderung bedingten Hilfebedarfs sowie der durch die verbundenen Leistungen doppelten Abhängigkeit vom Unternehmer besonders schutzbedürftig ist. 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.

Nach § 6 Absatz 3 Nummer 4 muss der Unternehmer den Verbraucher bei Vertragsschluss mindestens die Informationen nach § 36 Absatz 1 des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes in der Entwurfsfassung (VSBG-E) geben. Der Unternehmer setzt den Verbraucher im Vertrag in Kenntnis, inwieweit er bereit oder verpflichtet ist, an Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen. Hat sich der Unternehmer zur Teilnahme an einem Streitbeilegungsverfahren bei einer Verbraucherstreitbeilegungsstelle verpflichtet, weist er im Vertrag den Verbraucher auf die zuständige Stelle hin. Der Hinweis muss Angaben zu Anschrift und Webseite der Verbraucherschlichtungsstelle sowie eine Erklärung des Unternehmers, an einem Streitbeilegungsverfahren vor dieser Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen, enthalten.

Die Regelung stellt sicher, dass die Informationspflichten nach § 36 Absatz 1 VSBG-E unabhängig von der Verwendung von allgemeinen Geschäftsbedingungen oder dem Unterhalten einer Webseite auch bei Individualverträgen nach dem Wohn- und Betreuungsvertragsgesetz Anwendung finden. Die Ausnahmeregelung des § 36 Absatz 3 VSBG-E für Unternehmer mit bis zu zehn beschäftigten Personen findet keine Anwendung. Weitergehende Informationspflichten des Unternehmers nach den §§ 36 und 37 VSBG-E bleiben unberührt. Das Recht des Verbrauchers, die Gerichte anzurufen, bleibt durch diese Regelung unberührt.

Zu Artikel 3 (Änderung der Bundesrechtsanwaltsordnung)

Die Änderungen stellen sicher, dass die nach § 191f der Bundesrechtsanwaltsordnung (BRAO) eingerichtete Schlichtungsstelle der Rechtsanwaltschaft künftig den Anforderungen des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes erfüllt. Ihr Aufgabenbereich beschränkt sich aber, wie schon nach geltendem Recht, nicht auf Verbraucherstreitigkeiten. Der in § 191f Absatz 1 BRAO beschriebene Aufgabenbereich bleibt unverändert.

Die Anforderungen an das Schlichtungsverfahren der Schlichtungsstelle der Rechtsanwaltschaft, die in entsprechender Weise auch nach dem vorgeschlagenen Verbraucherstreitbeilegungsgesetz erfüllt werden müssen, werden im neuen § 191f Absatz 4 Satz 2 der Bundesrechtsanwaltsordnung in der Entwurfsfassung (BRAO-E) durch einen Verweis auf das Verbraucherstreitbeilegungsgesetz ersetzt. § 191f Absatz 4 Satz 3 und 4 BRAO-E verpflichtet das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz als Aufsichtsbehörde des Trägers der Schlichtungsstelle, die nach § 32 Absatz 3 und 4 VSBG-E notwendigen Meldungen an die Zentrale Anlaufstelle für Verbraucherschlichtung (§ 32 Absatz 1 VSBG-E) zu übermitteln.

Die übrigen im bisherigen § 191f Absatz 5 BRAO geregelten Anforderungen werden in den neuen Absatz 5 der Vorschrift integriert.

Zu Artikel 4 (Änderung des Gesetzes betreffend die Einführung der Zivilprozessordnung)

Die Änderung sieht vor, dass auch die Anrufung einer Verbraucherschlichtungsstelle im Sinne des vorgeschlagenen Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes durch einen Verbraucher als „einvernehmliche“ Anrufung einer sonstigen Gütestelle im Sinne des § 15a EGZPO gilt. Wird ein Verfahren vor der Verbraucherschlichtungsstelle durchgeführt und kommt es danach in derselben Sache zu einem Rechtsstreit, so ist die Anrufung einer durch die Landesjustizverwaltung eingerichteten oder anerkannten Gütestelle (§ 15a Absatz 1) jedenfalls entbehrlich; vgl. auch § 21 Absatz 2 VSBG-E. Die Verbraucherschlichtungsstelle selbst ist keine „von einer Landesjustizverwaltung eingerichtete oder anerkannte Gütestelle“ im Sinne des § 15a Absatz 1 EGZPO, sondern eine sonstige Gütestelle. Denn der Begriff der „von einer Landesjustizverwaltung eingerichteten oder anerkannten Gütestelle“ ist verknüpft mit der dem Landesgesetzgeber ermöglichten Einführung der Klagevoraussetzung eines obligatorischen Einigungsversuchs.

Zu Artikel 5 (Änderung des Justizverwaltungskostengesetzes)

Zu Nummer 1

Im Inhaltsverzeichnis ist der neue § 16a des Justizverwaltungskostengesetzes (JVKostG) aufzuführen.

Zu Nummer 2

Die bisher in der Anmerkung zu Nummer 1220 des Kostenverzeichnisses zum Justizverwaltungskostengesetz (KV JVKostG) geregelte Haftung des Luftfahrtunternehmens für die Verfahrensgebühr im Verfahren der Schlichtung nach § 57a LuftVG und der damit verbundene Ausschluss der Antragstellerhaftung sollen aus systematischen Gründen in die §§ 14 und 16a des Justizverwaltungskostengesetzes in der Entwurfsfassung (JVKostG-E) eingestellt werden.

Zu Nummer 3

Siehe Begründung zu Nummer 2.

Zu Nummer 4

Zu Buchstabe a

Bisher können die Kosten der Schlichtung nach § 57a Absatz 3 LuftVG ganz oder teilweise dem Fluggast auferlegt werden, wenn die Geltendmachung des Anspruchs im Schlichtungsverfahren missbräuchlich ist. Die Richtlinie 2013/11/EU lässt jedoch generell nur noch eine „Schutzgebühr“ zu (Artikel 8 Buchstabe c). Um sicherzustellen, dass den Luftfahrtunternehmen im Fall der missbräuchlichen Antragstellung weiterhin keine Kosten in Rechnung gestellt werden, soll geregelt werden, dass die künftig ausschließlich vom Luftfahrtunternehmen zu zahlende Verfahrensgebühr nicht entsteht, wenn dem Antragsteller im Fall der missbräuchlichen Geltendmachung des Anspruchs die Gebühr 1222 KV JVKostG auferlegt wird.

Darüber hinaus soll die Gebühr immer dann nicht erhoben werden, wenn das Luftfahrtunternehmen von dem Schlichtungsbegehren keine Kenntnis erlangt. Dies ist (abgesehen von den Fällen der missbräuchlichen Antragstellung) dann der Fall, wenn das Schlichtungsbegehren aufgrund nicht fristgerechter Mängelbehebung nach § 11 Absatz 3 Satz 4 LuftSchlichtV als zurückgenommen gilt, das Schlichtungsverfahren aus den in § 12 LuftSchlichtV genannten Gründen abgelehnt wird oder der geltend gemachte Anspruch schon nach der Darlegung des Fluggastes offensichtlich unbegründet ist und das Schlichtungsverfahren nach § 13 Absatz 5 LuftSchlichtV endet.

Der Anteil der Fälle, in denen künftig keine Gebühr mehr vom Luftfahrtunternehmen erhoben werden soll, an der Gesamtzahl der Schlichtungsbegehren schätzt das Bundesamt für Justiz auf unter 5 Prozent. Es kann daher davon ausgegangen werden, dass die Gebühreneinnahmen auch künftig ausreichen werden, um die Kosten des Betriebs der Schlichtungsstelle Luftverkehr beim Bundesamt für Justiz zu decken.

Zu Buchstabe b

Zu Nummer 1221 KV JVKostG-E

Erkennt das Luftfahrtunternehmen die Forderung des Fluggastes innerhalb von vier Wochen ab Zuleitung des Schlichtungsbegehrens an, soll sich die Verfahrensgebühr auf 75 Euro ermäßigen. Hierdurch soll zum einen dem Umstand Rechnung getragen werden, dass der Aufwand der Schlichtungsstelle in diesem Fall deutlich geringer ist als in den Fällen, in denen ein Schlichtungsvorschlag unterbreitet wird. Zudem soll den Luftfahrtunternehmen durch die Reduzierung der Verfahrensgebühr ein Anreiz geboten werden, die Forderung anzuerkennen. Die Frist entspricht derjenigen in § 13 Absatz 1 Satz 2 LuftSchlichtV. Nach dieser Vorschrift kann das Luftfahrtunternehmen binnen vier Wochen nach Zuleitung des Schlichtungsbegehrens zu diesem Stellung nehmen.

Zu Nummer 1222 KV JVKostG-E

Nach Artikel 8 Buchstabe c der Richtlinie 2013/11/EU kann der Zugang zum Schlichtungsverfahren für den Verbraucher von der Zahlung einer Schutzgebühr abhängig gemacht werden. Die vorgeschlagene neue Nummer 1222 KV JVKostG sieht eine solche Schutzgebühr vor. Sie soll jedoch nur in den Fällen erhoben werden, in denen das Bundesamt für Justiz nach § 57a Absatz 3 LuftVG-E dem Fluggast die Gebühr wegen missbräuchlicher Geltendmachung des Anspruchs auferlegt.

Zu Artikel 6 (Änderung des Bürgerlichen Gesetzbuchs)

§ 204 Absatz 1 Nummer 4 BGB regelt, unter welchen Voraussetzungen die Durchführung eines Verfahrens zur außergerichtlichen Streitbeilegung die Verjährung hemmt. Nach Artikel 12 der Richtlinie 2013/11EU muss sichergestellt werden, dass Parteien, die an einem

Verfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilnehmen, deren Ergebnis unverbindlich ist, nicht durch Ablauf von Verjährungsfristen während des Verfahrens daran gehindert werden, ihren Anspruch gerichtlich durchzusetzen. Das kann für alle Parteien von Verfahren vor Verbraucherschlichtungsstellen nur erreicht werden, wenn die Regelungen, die bisher nur für Gütestellen, die von einer Landesjustizverwaltung eingerichtet oder anerkannt wurden, auch auf alle eingerichteten oder anerkannten Verbraucherschlichtungsstellen erstreckt werden. Das soll mit der Neufassung des § 204 Absatz 1 Nummer 4 BGB geschehen.

Künftig soll nicht nur der Antrag zur Geltendmachung eines Anspruchs bei einer von einer Landesjustizverwaltung eingerichteten oder anerkannten Gütestelle die Verjährung hemmen. Auch wenn ein solcher Antrag bei einer anderen staatlichen oder staatlich anerkannten Stelle gestellt wird, die außergerichtliche Streitbeilegung betreibt, soll die Verjährung des geltend gemachten Anspruchs gehemmt werden. Eine staatliche Stelle, die Streitbeilegung betreibt, ist jede Stelle, die von einer öffentlich-rechtlichen Körperschaft, Anstalt oder Stiftung eingerichtet wurde. Dazu gehören alle Stellen des Bundes, der Länder, der Gemeinden und Kammern, die außergerichtliche Streitbeilegung betreiben. Erfasst werden nicht nur die behördlichen Verbraucherschlichtungsstellen, sondern auch alle anderen staatlichen Streitbeilegungsstellen.

Staatlich anerkannte Stellen, die Streitbeilegung betreiben, sind vor allem die privaten Schlichtungsstellen, die vom Bund und den Ländern genehmigt oder sonst anerkannt sind. Von dieser Regelung sind auch alle anerkannten Verbraucherschlichtungsstellen nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz umfasst. Für andere private Gütestellen, die Streitbeilegung betreiben, soll es bei der bisherigen Regelung bleiben, dass ein Antrag nur dann die Verjährung hemmt, wenn das Streitbeilegungsverfahren im Einvernehmen mit dem Antragsgegner durchgeführt wird. Von diesem Einvernehmen ist auszugehen, wenn der Antrag gemeinsam gestellt wird oder wenn sich der Antragsgegner, nachdem ihm der Antrag bekanntgegeben worden ist, bereit erklärt, an dem Verfahren teilzunehmen. Wenn ein Verbraucher einen Antrag bei einer branchenbezogenen Gütestelle oder der Gütestelle einer Innung stellt, wird nach § 15a Absatz 3 Satz 2 EGZPO unwiderleglich vermutet, dass die Parteien des Verfahrens einvernehmlich den Einigungsversuch unternommen haben (siehe auch Artikel 3 des Gesetzentwurfs). Diese Vermutung wirkt auch im Rahmen des § 204 Absatz 1 Nummer 4 Buchstabe b BGB. Bei Anträgen von Verbrauchern bei solchen Stellen ist immer davon auszugehen, dass sie im Einvernehmen mit dem Antragsgegner gestellt wurden und dann nach § 204 Absatz 1 Nummer 4 BGB auch die Verjährung hemmen. In § 204 Absatz 1 Nummer 12 BGB ist eine redaktionelle Anpassung erforderlich.

Zu Artikel 7 (Änderung des Unterlassungsklagengesetzes)

Zu Nummer 1

Nach Artikel 13 der Richtlinie 2013/11/EU haben die Mitgliedstaaten sicherzustellen, dass Unternehmer, die verpflichtet sind Streitbeilegungsstellen einzuschalten, die Verbraucher über diese Streitbeilegungsstellen informieren. Diese Vorschrift soll durch die §§ 36 und 37 VSBG-E umgesetzt werden. Artikel 14 Absatz 1 und 2 der Verordnung (EU) Nr. 524/2013 regelt für Unternehmer, die Online-Kaufverträge oder Online-Dienstleistungsverträge eingehen, Informationspflichten hinsichtlich der OS-Plattform. Nach Artikel 1 und 2 der Richtlinie 2009/22/EG müssen die Mitgliedstaaten vorsehen, dass bei Verstößen gegen die Vorschriften zur Umsetzung des Artikel 13 der Richtlinie 2013/11/EU und bei Verstößen gegen Artikel 1 und 2 der Verordnung (EU) Nr. 524/2013 Verbände Unterlassungsklagen erheben können. Diese Verpflichtung wird umgesetzt, indem die §§ 36 und 37 VSBG-E, durch die Artikel 13 der Richtlinie 2013/11/EU umgesetzt werden soll, und Artikel 14 der Verordnung (EU) Nr. 524/2013 ausdrücklich zu Verbraucherschutzgesetzen erklärt werden. Handelt ein Unternehmer Verbraucherschutzgesetzen zuwider, können die nach § 3 Absatz 1 Satz 1 des Unterlassungsklagengesetzes

(UKlaG) klageberechtigten Stellen Unterlassung verlangen und den Unterlassungsanspruch auch durch Unterlassungsklagen durchsetzen. Mangels entsprechender Informationspflicht sind Unternehmen, die am 31. Dezember des vorangegangenen Jahres weniger als zehn Personen beschäftigt hatten, von der Informationspflicht nach § 36 Absatz 1 Nummer 1 VSBG-E ausgenommen. Sie müssen also lediglich – wie alle Unternehmer – die Angabe nach § 36 Absatz 1 Nummer 2 machen, also die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle mitteilen, wenn sie sich verpflichten oder gesetzlich verpflichtet sind, an Streitbeilegungsverfahren der Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen.

Gleiches gilt für einen Verstoß gegen § 2 Absatz 2 VSBG-E, wenn sich nämlich eine Stelle zu Unrecht Verbraucherschlichtungsstelle bezeichnet oder von ihrem Träger zu Unrecht als Verbraucherschlichtungsstelle bezeichnet wird.

Zu Nummer 2

Die Änderung ist eine Folgeänderung zur Neufassung des § 14 UKlaG. Die Klammerdefinition in § 8 UKlaG wird gestrichen, da ihre Verwendung in § 14 UKlaG das Verständnis der Vorschrift unnötig erschweren würde und sie auch in Bezug auf andere Vorschriften des UKlaG nicht benötigt wird.

Zu Nummer 3

§ 14 UKlaG wird neu gefasst, um die Vorschriften für die Schlichtungsstellen an die Anforderungen der Richtlinie 2013/11/EU anzupassen und sie um Regelungen für eine behördliche Schlichtungsstelle bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht zu ergänzen, die neben den Schlichtungsverfahren nach § 342 Kapitalanlagegesetzbuch (KAGB) auch für sonstige Streitigkeiten über Verbraucherverträge zuständig sein soll, die Bankgeschäfte und Finanzdienstleistungen nach § 1 Kreditwesengesetz zum Gegenstand haben, soweit nicht die Zuständigkeit der Schlichtungsstelle bei der Deutschen Bundesbank begründet ist. Für die bei der Deutschen Bundesbank eingerichtete Schlichtungsstelle und die bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht eingerichtete Schlichtungsstelle sowie die bestehenden privaten Schlichtungsstellen sollen weiterhin die besonderen Regelungen des Unterlassungsklagengesetzes und der Schlichtungsstellenverfahrensverordnung gelten. Zusätzlich sollen diese Regelungen auf die bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht bestehende Schlichtungsstelle ausgedehnt werden und die Zuständigkeit dieser Schlichtungsstelle erweitert werden. Die Regelungen für die bei der Deutschen Bundesbank und bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (Bundesanstalt) eingerichteten Schlichtungsstellen und für die Schlichtungsstellen der Verbände, denen die Schlichtungsaufgabe nach § 7 SchlichtVerfV und nach § 11 KASchlichtV übertragen worden ist, sollen aber an die Vorschriften des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes angeglichen werden. Die Schlichtungsstellen nach § 14 UKlaG sollen besondere Verbraucherschlichtungsstellen nach § 2 Absatz 1 VSBG-E sein. Auch für die privaten Verbraucherschlichtungsstellen nach § 14 UKlaG soll künftig ein Anerkennungsverfahren vorgesehen werden, das an das Verfahren nach den §§ 24 ff. VSBG-E angelehnt ist. Die Schlichtungsstellen der Verbände, denen nach § 7 Absatz 1 und 2 SchlichtVerfV und § 11 KASchlichtV die Schlichtungsaufgabe wirksam übertragen wurde, sollen durch die Übergangsregelung in § 16 des Unterlassungsklagengesetzes in der Entwurfsfassung (UKlaG-E) befristet zu anerkannten privaten Schlichtungsstellen erklärt werden. Dadurch soll gewährleistet werden, dass die bestehenden Schlichtungsstellen weiter tätig sein können, bis sie dann nach dem neuen Recht anerkannt werden können.

Zu Absatz 1

§ 14 Absatz 2 UKlaG, der bisher die Zuständigkeit der bei der Deutschen Bundesbank eingerichteten Schlichtungsstelle regelt, wird weitgehend unverändert beibehalten. Insbesondere werden die Zuständigkeiten der bei der Deutschen Bundesbank eingerichteten

Schlichtungsstelle nicht geändert. Der Zuständigkeitskatalog wird aber um die Streitigkeiten nach § 342 Absatz 3 KAGB und um sonstige Streitigkeiten über Verbraucherverträge betreffend Bankgeschäfte und Finanzdienstleistungen erweitert, die in die Zuständigkeit der bei der Bundesanstalt eingerichteten Schlichtungsstelle fallen sollen. Die Zuständigkeit der bei der Bundesanstalt eingerichteten Schlichtungsstelle soll im Hinblick auf Artikel 75 der Richtlinie 2014/65/EU über Märkte für Finanzinstrumente (Markets in Financial Instruments Directive - MiFID II) auch die von Wertpapierfirmen erbrachten Wertpapier- und Nebendienstleistungen umfassen. Umfasst sein sollen grundsätzlich alle Streitigkeiten aus Verbraucherverträgen mit Unternehmen, die von der Bundesanstalt beaufsichtigt werden, soweit sie nicht in die Zuständigkeit der bei der Deutschen Bundesbank eingerichteten Schlichtungsstelle fallen. In § 14 Absatz 1 UKlaG soll aber künftig nicht nur die Zuständigkeit der bei der Deutschen Bundesbank und der bei der Bundesanstalt eingerichteten Schlichtungsstellen geregelt werden, sondern der Anwendungsbereich der Vorschrift soll auf die anerkannten privaten Schlichtungsstellen erweitert werden.

Die gesetzliche Zuständigkeit der bei der Deutschen Bundesbank eingerichteten Verbraucherschlichtungsstelle und der anerkannten Verbraucherschlichtungsstellen umfasst auch weiterhin nicht nur Schlichtungsverfahren zwischen Verbrauchern und Unternehmern. Auch Unternehmer können bei Streitigkeiten nach § 14 Absatz 1 Nummer 3 oder 4 UKlaG die Schlichtungsstelle anrufen. Die bei der Deutschen Bundesbank und bei der Bundesanstalt eingerichteten Schlichtungsstellen und die anerkannten privaten Schlichtungsstellen sollen gleichwohl Verbraucherschlichtungsstellen sein. Als Verbraucherschlichtungsstelle gelten für sie nach § 1 Absatz 1 Satz 2 VSBG-E neben § 14 UKlaG und der Schlichtungsstellenverfahrensverordnung auch die §§ 2 und 41 VSBG-E und subsidiär die übrigen Vorschriften des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes.

Zu Absatz 2

In § 14 Absatz 2 UKlaG werden die grundlegenden Anforderungen an die bei der Deutschen Bundesbank und bei der Bundesanstalt eingerichteten Schlichtungsstellen und sowie die Anforderungen an die anerkannten privaten Schlichtungsstellen geregelt. Die Schlichter müssen unabhängig sein und die Verfahren fair und unparteiisch führen. Dies entspricht den Regelungen in den §§ 6 und 7 VSBG-E. Diese sind zentrale Regelungen für das Schlichtungsverfahren nach § 14 UKlaG. Sie sollen deshalb für den Rechtsanwender auch im UKlaG zu finden sein. Die Schlichter sollen ihre Schlichtungsvorschläge am geltenden Recht ausrichten und insbesondere das zwingende Verbraucherschutzrecht beachten. Ergänzend sollen künftig die Mindestanzahl der Schlichter und die Qualifikation der Schlichter auch schon in § 14 Absatz 2 Satz 1 UKlaG und nicht nur in der Schlichtungsstellenverfahrensordnung geregelt werden. In jeder Verbraucherschlichtungsstelle nach § 14 Absatz 2 Satz 1 UKlaG-E müssen mindestens zwei Schlichter tätig sein. Die Schlichter müssen die Befähigung zum Richteramt haben. Ausdrücklich auch schon im Unterlassungsklagengesetz in der Entwurfsfassung geregelt wird auch, dass für das Schlichtungsverfahren von einem Verbraucher kein Entgelt verlangt werden kann. Wird gleichwohl eine Vereinbarung über ein Entgelt für ein Schlichtungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle mit dem Verbraucher getroffen, so ist diese Vereinbarung unwirksam. Die weiteren Einzelheiten der Organisation und des Verfahrens der bei der Deutschen Bundesbank eingerichteten Verbraucherschlichtungsstelle sowie für die anerkannten privaten Verbraucherschlichtungsstellen sollen weiterhin in der Schlichtungsstellenverfahrensverordnung geregelt werden, die ebenfalls an die Anforderungen der Richtlinie 2013/11/EU angepasst werden wird.

Zu Absatz 3

Das Verfahren für die Übertragung der Schlichtungsaufgaben auf die privaten Schlichtungsstellen von Verbänden soll umgestaltet werden. Bisher wird die Schlichtungsaufgabe nach § 7 SchlichtVerfV durch Verordnung auf Verbände übertragen. Die Übertragung wird aber erst wirksam mit Genehmigung der Verfahrensordnung für die von dem Verband

eingerichtete Schlichtungsstelle. Dieses Verfahren soll durch ein Verfahren zur Anerkennung der von einem Verband eingerichteten Schlichtungsstelle ersetzt werden. Das Verfahren ist an das Verfahren zur Anerkennung von Verbraucherschlichtungsstellen nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz angelehnt. § 14 Absatz 3 UKlaG regelt die Anerkennungsvoraussetzungen. Eine eingerichtete Schlichtungsstelle kann anerkannt werden, wenn sie von einem Verband getragen wird, sie Streitigkeiten nach § 14 UKlaG schlichtet und ihre Organisation und Verfahrensordnung den Anforderungen des § 14 Absatz 2 UKlaG-E und den Vorschriften der Schlichtungsstellenverfahrensverordnung entspricht, die ergänzend zu § 14 Absatz 2 UKlaG-E die näheren Einzelheiten zur Organisation und zu dem Verfahren von Verbraucherschlichtungsstellen nach § 14 UKlaG-E regelt.

Zu Absatz 4

Durch Absatz 4 wird klargestellt, dass das Bundesamt für Justiz, das zugleich Zentrale Anlaufstelle für Verbraucherschlichtung nach § 32 Absatz 1 VSBG-E ist, auch die Verbraucherschlichtungsstellen nach § 14 UKlaG in die Liste der deutschen Verbraucherschlichtungsstellen aufzunehmen hat, die der Europäischen Kommission als richtlinienkonforme Streitbeilegungsstellen gemeldet werden (§ 33 VSGB-E).

Zu Absatz 5

Durch § 14 Absatz 5 UKlaG-E wird die Verordnungsermächtigung für die Schlichtungsstellenverfahrensverordnung neu gefasst. Sie ermächtigt das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz im Einvernehmen mit dem Bundesministerium der Finanzen, durch Rechtsverordnung die näheren Einzelheiten der Organisation und des Verfahrens der Verbraucherschlichtungsstellen nach § 14 UKlaG zu regeln. Außerdem können in der Rechtsverordnung Vorschriften über die Zusammenarbeit der Verbraucherschlichtungsstellen mit vergleichbaren ausländischen Streitbeilegungsstellen und mit der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht getroffen werden.

Zu Nummer 4

§ 16 UKlaG wird neu gefasst. Die dort geregelten Übergangsregelungen haben sich erledigt. Nun soll eine neue Übergangsregelung getroffen werden, um sicherzustellen, dass die Schlichtungsstellen der Verbände, denen die Schlichtungsaufgabe nach § 7 SchlichtVerfV oder § 11 Absatz 1 KASchlichtV übertragen wurde, weiter tätig sein können, bis sie nach den neunen Regelungen anerkannt werden können. Deshalb wird in § 16 UKlaG-E angeordnet, dass die Schlichtungsstellen der Verbände, denen die Schlichtungsaufgabe wirksam übertragen wurde, für eine Übergangszeit als anerkannte private Schlichtungsstellen gelten. Diese Übergangszeit ist so bemessen, dass die Träger der Schlichtungsstellen die Verfahrensordnungen für die Schlichtungsstellen soweit notwendig ändern können und ein Anerkennungsverfahren durchgeführt werden kann.

Zu Artikel 8 (Änderung des EG-Verbraucherschutzdurchsetzungsgesetzes)

Die Informationspflichten für Unternehmer nach Artikel 13 der Richtlinie 2013/11/EU und nach Artikel 14 der Verordnung (EU) Nr. 524/2013 sind durch Artikel 22 der Richtlinie 2013/11/EU und durch Artikel 19 der Verordnung (EU) Nr. 524/2013 als Nummer 20 und 21 in den Anhang der Verordnung (EG) 2006/2004 über die Zusammenarbeit im Verbraucherschutz aufgenommen worden. Die Ergänzung des § 2 des Verbraucherschutzdurchsetzungsgesetzes führt die Änderungen der Verordnung (EG) 2006/2004 durch.

Zu Artikel 9 (Änderung des Energiewirtschaftsgesetzes)

Die Regelungen zur Schlichtungsstelle nach § 111b des Energiewirtschaftsgesetzes (EnWG) werden mit dem Ziel geändert, die bestehenden Regelungen in ihrer Struktur unverändert zu lassen, sie aber in den vom vorgeschlagenen Verbraucherstreitbeile-

gungsgesetz geschaffenen Rahmen zu integrieren und als Verbraucherschlichtungsstellen im Sinne der Richtlinie 2013/11/EU auszugestalten.

Die bisherigen Regelungen zur Verfahrensdauer (§ 111b Absatz 1 Satz 5 EnWG), zu den allgemeinen Anforderungen an Struktur, Verfahren, Unparteilichkeit der Schlichter und Verschwiegenheitspflichten und zu den Informationspflichten der Schlichtungsstelle über ihre Tätigkeit (§ 111b Absatz 4 und 5 EnWG) werden durch einen Verweis auf das Verbraucherstreitbeilegungsgesetz ersetzt bzw. angepasst (§ 111b Absatz 4, 5 und 7 des Energiewirtschaftsgesetzes in der Entwurfsfassung – EnWG-E). Die Regelung zum Entgelt in § 111b Absatz 6 EnWG-E wird dagegen im Grundsatz beibehalten, da sie wegen der Möglichkeit zur Einbeziehung weiterer Unternehmer in das Verfahren (§ 111b Absatz 1 Satz 4 EnWG) einen eigenständigen, über § 23 VSBG-E hinausgehenden Regelungsgehalt hat. Zuständige Behörde für die Anerkennung bleibt wie bisher das Bundesministerium für Wirtschaft und Energie; das Bundesministerium für Wirtschaft und Energie ist gleichzeitig zuständige Behörde im Sinne von § 32 Absatz 2 VSBG-E.

Nach § 111b Absatz 7 EnWG kann eine Bundesoberbehörde oder Bundesanstalt die Aufgabe einer „Universalschlichtungsstelle“ für die in § 111b Absatz 1 EnWG bezeichneten Streitigkeiten zugewiesen bekommen. Der neue § 111b Absatz 8 EnWG stellt klar, dass die in § 111b EnWG vorgesehenen Schlichtungsstellen anerkannte bzw. behördliche Verbraucherschlichtungsstellen sind, die den Vorschriften des vorgeschlagenen Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes unterliegen, soweit § 111b EnWG nichts anderes bestimmt. Zu den Sonderregelungen des § 111b EnWG-E, die dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz vorgehen, gehört neben der abweichenden Bestimmung der zuständigen Behörde insbesondere auch die Teilnahmeverpflichtung des Unternehmers (§ 111b Absatz 1 Satz 2 EnWG) und die Soll-Vorschrift zur Veröffentlichung von Entscheidungen von allgemeinem Interesse (§ 111b Absatz 8 Satz 3 EnWG-E).

Die Möglichkeit zur Aussetzung eines Schlichtungsverfahrens wegen eines laufenden Missbrauch- oder Aufsichtsverfahrens im geltenden § 111c EnWG kollidiert mit der Verpflichtung der Verbraucherschlichtungsstelle nach § 20 Absatz 2 VSBG-E, innerhalb von 90 Tagen nach Eingang der erforderlichen Unterlagen einen Schlichtungsvorschlag vorzulegen (vgl. auch Artikel 8 Buchstabe e der Richtlinie 2013/11/EU). Es handelt sich aber, wenn § 111c EnWG eingreift, grundsätzlich um einen Fall mit besonderer Schwierigkeit, da aufsichtsrechtliche Maßnahmen zu prüfen sind.

Dies rechtfertigt es, die bisherige Regelung beizubehalten und von der Möglichkeit Gebrauch zu machen, in diesem Falle das Ergebnis der Prüfung von Aufsichtsmaßnahmen zunächst abzuwarten. Den Parteien ist die Verlängerung der Verfahrensdauer mitzuteilen (vgl. Artikel 8 Buchstabe c Satz 2 und 3 der Richtlinie 2013/11/EU).

§ 41 Absatz 1 EnWG wird redaktionell angepasst.

Zu Artikel 10 (Änderung der Stromgrundversorgungsverordnung)

Es handelt sich um eine redaktionelle Anpassung.

Zu Artikel 11 (Änderung der Gasgrundversorgungsverordnung)

Es handelt sich um eine redaktionelle Anpassung.

Zu Artikel 12 (Änderung der Verordnung zur Übertragung von Befugnissen zum Erlass von Rechtsverordnungen auf die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht)

Es handelt sich um eine Folgeänderung zu der Änderung des § 342 KAGB (siehe Artikel 7 und 13).

Zu Artikel 13 (Änderung des Kapitalanlagegesetzbuchs)

Da die bisher in § 342 KAGB geregelte Schlichtung von Streitigkeiten nach dem KAGB nun in § 14 UKlaG-E geregelt werden soll, müssen die in § 342 KAGB getroffenen Regelungen zum Schlichtungsverfahren aufgehoben werden.

Zu Artikel 14 (Aufhebung der Kapitalanlageschlichtungsstellenverordnung)

Es handelt sich um eine Folgeänderung zu der Änderung des § 342 KAGB (siehe Artikel 7 und 13).

Zu Artikel 15 (Änderung des Versicherungsvertragsgesetzes)

Zu Nummer 1

Die Änderungen sorgen dafür, dass die nach § 214 Versicherungsvertragsgesetz (VVG) anerkannten Schlichtungsstellen Verbraucherschlichtungsstellen sind und den Anforderungen des vorgeschlagenen Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes entsprechen. Abweichend geregelt bleibt aber – unter Beibehaltung der bisher geltenden Zuständigkeitsverteilung – die Zuständigkeit für die Anerkennung dieser Stellen. Zuständige Behörde für die Anerkennung der Schlichtungsstellen ist künftig das das Bundesamt für Justiz.

Die Anerkennung einer Schlichtungsstelle nach § 214 Absatz 1 des Versicherungsvertragsgesetzes in der Entwurfsfassung (VVG-E) und der Widerruf oder die Rücknahme der Anerkennung sind im Bundesanzeiger bekanntzumachen.

Der neue Absatz 2 stellt klar, dass das vorgeschlagene Verbraucherstreitbeilegungsgesetz für die Voraussetzungen der Anerkennung anwendbar ist und für die anerkannte Stelle Geltung hat.

Zu Nummer 2

Die Entgeltregelung wird an die Vorgabe der Richtlinie 2013/11/EU angepasst, wonach ein Streitbeilegungsverfahren für Verbraucher kostenlos oder allenfalls gegen eine „Schutzgebühr“ zugänglich sein muss; vgl. auch § 23 Absatz 1 Satz 1 VSBG-E.

Zu Nummer 3

Soweit keine privatrechtliche Einrichtung als Schlichtungsstelle anerkannt wird, kann die Aufgabe einer Bundesoberbehörde oder einer Bundesanstalt zugewiesen werden. § 214 Absatz 5 VVG-E stellt klar, dass es sich in diesem Fall um eine (behördliche) Verbraucherschlichtungsstelle im Sinne des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes handelt. Die Bezeichnungen der Ministerien werden der aktuellen Geschäftsverteilung angepasst. Wird von der Verordnungsermächtigung Gebrauch gemacht, so ist bei der Regelung der Gebühren § 31 VSBG-E zu berücksichtigen wie für die Schlichtungsstelle und ihre Verfahrensregeln das VSBG-E gilt.

Zu Artikel 16 (Änderung des Postgesetzes)

Die Vorschrift schafft die Grundlage dafür, dass Streitigkeiten über die Erbringung von Postdienstleistungen weiterhin zentral von der Regulierungsbehörde beigelegt werden können, die Regulierungsbehörde aber im Falle von Verbraucherbeschwerden als Verbraucherschlichtungsstelle tätig wird. Das Nähere wird dann durch Verordnung geregelt.

Verzichtet wird künftig auf die Erhebung von Gebühren, da der Aufwand für die Erhebung der ohnehin geringen Gebühren nicht im Verhältnis zu deren Ertrag steht und die Fallzahl insgesamt gering ist.

Zu Artikel 17 (Änderung des Telekommunikationsgesetzes)

Zu Nummer 1

Die Änderungen in § 45n des Telekommunikationsgesetzes (TKG) dienen der Klarstellung und damit einer rechtssicheren Umsetzung der Transparenz- und Veröffentlichungspflichten im Wege einer Rechtsverordnung der Bundesnetzagentur. Die Klarstellung zielt insbesondere auf die in der Rechtsverordnung beabsichtigte Regelung, den Verbraucherinnen und Verbrauchern individuelle anschlussbezogene Informationen zur Verfügung zu stellen. Mit der Anpassung der Begrifflichkeiten wird klargestellt, dass es sich hierbei weniger um eine „allgemeine Veröffentlichung“ sondern um eine „individuelle Informationspflicht“ handelt. Die individuelle Bereitstellung transparenter, aktueller und vergleichbarer Informationen über Angebote und Dienste sind für den Endkunden in Wettbewerbsmärkten mit mehreren Anbietern von entscheidender Bedeutung.

Zu Buchstabe a

Zu Doppelbuchstabe aa

Die Änderung konkretisiert, dass es sich nicht um eine allgemeine Veröffentlichung, sondern um eine individuelle Informationspflicht handelt. Die eingefügten Wörter „dem Verbraucher und auf Verlangen anderen Endnutzern“ entsprechen der europarechtlichen Grundlage (Artikel 21, 22 RL 2009/136). Dort werden „der Verbraucher und auf Verlangen andere Endnutzer“ adressiert. Die Vorgaben sollen nicht nur für Verbraucher gelten, sondern auch für andere Endnutzer (vgl. § 3 Nummer 8 TKG), insbesondere Kleinstunternehmen und kleine und mittlere Unternehmen (KMU), die möglicherweise einen auf die Bedürfnisse von Verbrauchern zugeschnittenen Vertrag bevorzugen. Um unnötigen Verwaltungsaufwand für die Anbieter und Schwierigkeiten im Zusammenhang mit der Definition von KMU zu vermeiden, sollten die Bestimmungen über die Verträge für diese Endnutzer nicht automatisch, sondern nur auf deren Antrag gelten (vgl. Erwägungsgrund 21 der Änderungsrichtlinie 2009/136/EG).

Gleichzeitig wird klargestellt, dass die Anbieter zu einer Zurverfügungstellung von individualisierten Informationen gegenüber dem einzelnen Endkunden verpflichtet werden können.

Zu Doppelbuchstabe bb

Mit Doppelbuchstabe bb erhält Nummer 2 eine neue Fassung, um einem im Telekommunikationssektor bestehenden Transparenzdefizit effektiv begegnen zu können. Für Endkunden sind oftmals der Vertragsbeginn und das aktuelle Ende der Mindestvertragslaufzeit schwer ermittelbar. Der regelmäßige Abdruck dieser Daten beispielsweise in der monatlichen Abrechnung stellt eine zuverlässige und für den Endkunden praktikable Informationsmöglichkeit dar.

Zu Doppelbuchstabe cc

Bei Doppelbuchstabe cc handelt es sich um eine redaktionelle Anpassung.

Zu Doppelbuchstabe dd

Mit Doppelbuchstabe dd wird in Nummer 4 eine Ergänzung der Informationspflicht in Bezug auf die Dienstqualität aufgenommen. Es wird klargestellt, dass die bereitzustellenden Informationen auch ein Angebot zur Überprüfbarkeit der Datenübertragungsrate umfassen. Die Gesetzesänderung dient dem Ziel, dem individuellen Endkunden nach Anschlussschaltung eine rechtssichere Überprüfung der aktuellen Datenübertragungsrate zu ermöglichen. Gleichzeitig erhält die Regelung der Informationspflichten gegenüber behin-

derten Endnutzern eine eigene Nummer. Hierbei handelt es sich um eine reine redaktionelle Anpassung, die der besseren Übersichtlichkeit dient.

Zu Buchstabe b

Zu Doppelbuchstabe aa

Die Änderungen in Doppelbuchstabe aa stellen klar, dass die Anbieter zu einer Zurverfügungstellung von individualisierten Informationen gegenüber dem einzelnen Endkunden verpflichtet werden können. Im Übrigen wird auf die in Ausführungen zu Buchstabe a Doppelbuchstabe aa verwiesen.

Zu Doppelbuchstabe bb

Mit Doppelbuchstabe bb erhält Nummer 2 eine neue Fassung, die klarstellt, dass die bereitzustellenden Informationen zum Umfang der angebotenen Dienste auch die Bedingungen von Datenvolumenbeschränkungen umfassen. Die Gesetzesänderung dient dem Ziel, dem individuellen Endkunden rechtssicher eine transparente Informationsmöglichkeit auch im Hinblick auf Datenvolumenbeschränkungen zu verschaffen.

Zu Buchstabe c

Bei den Änderungen in Absatz 5 handelt es sich um Folgeanpassungen, die auf den zu den Buchstaben a und b dargestellten Erwägungen beruhen.

Zu Nummer 2

Die Änderung des § 47a TKG sorgt dafür, dass die bei der Bundesnetzagentur eingerichtete Schlichtungsstelle eine behördliche Verbraucherschlichtungsstelle im Sinne des vorgeschlagenen Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes ist.

Zu Nummer 3

Die Gebührenregelung in § 145 TKG wird dahingehend geändert, dass künftig Gebühren und Auslagen nicht mehr erhoben werden, da der Aufwand für die Erhebung der Gebühr nicht im Verhältnis zu dem Ertrag steht und die Fallzahl insgesamt gering ist.

Zu Artikel 18 (Änderung des EU-Fahrgastrechte-Kraftomnibus-Gesetzes)

Die Vorschriften des EU-Fahrgastrechte-Kraftomnibus-Gesetzes (EU-FahrgRBusG) werden in strukturell gleicher Weise wie die Vorschriften der Eisenbahn-Verkehrsordnung und des EU-Fahrgastrechte-Schifffahrt-Gesetzes (EU-FahrgRSchiffG) an das vorgeschlagene Verbraucherstreitbeilegungsgesetz angepasst. Die neugefassten Vorschriften enthalten im Wesentlichen folgende Regelungen:

Der erste Absatz der Vorschriften stellt klar, dass der Fahrgast bei Streitigkeiten aus der Beförderung eine geeignete Verbraucherschlichtungsstelle anrufen kann, ohne dass dies andere Möglichkeiten zur Beilegung der Streitigkeit oder Klärung der Rechtslage ausschließt.

Die Verbraucherschlichtungsstelle bedarf der Anerkennung nach dem vorgeschlagenen Verbraucherstreitbeilegungsgesetz und unterliegt bei ihrer Tätigkeit den Vorschriften des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes. Abweichend von der allgemeinen Regelung in § 25 VSGB-E ist zuständige Behörde für die Anerkennung der Schlichtungsstellen jeweils das Bundesministerium für Verkehr und digitale Infrastruktur, das im Einvernehmen mit dem Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz handelt. Die Verbraucherschlichtungsstelle kann auch eine verkehrsträgerübergreifende Stelle sein.

Soweit die bestehenden Vorschriften durch die Geltung dieses Gesetzes, insbesondere wegen des vorgeschlagenen Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes, nicht mehr notwendig sind (Doppelregelungen), entfallen sie bzw. werden sie angepasst (§ 6 Absatz 3, 4, 6 und 7 EU-FahrgRBusG, § 6 Absatz 3, 4, 6 und 7 EU-FahrgRSchiffG).

Die Verordnungsermächtigung zur Regelung der Anforderungen an die anerkannte Schlichtungsstelle und das von ihr anzuwendende Verfahren (§ 8 Absatz 3 EU-FahrgRBusG, § 8 Satz 1 Nummer 5 und Satz 2 EU-FahrgRSchiffG) werden gestrichen, da sie angesichts der Regelungen des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes, die für die Schlichtungsstelle Geltung haben und die Anforderungen ausführlich regeln, nicht mehr erforderlich sind.

Das EU-FahrgRBusG ist am 27. Juli 2013 in Kraft getreten (BGBl. I S. 2547). Weil sich zu diesem Zeitpunkt das Gesetz zur Strukturreform des Gebührenrechts des Bundes noch im Verkündungsverfahren befand, wurde in der Gebührenregelung des § 7 EU-FahrgRBusG der Begriff der Amtshandlung verwendet. Erst mit Inkrafttreten des Gesetzes zur Strukturreform des Gebührenrechts des Bundes am 14. August 2013 (BGBl. I S. 3154) wurde der Begriff der Amtshandlung durch den Begriff der individuell zurechenbaren öffentlichen Leistung als Anknüpfungspunkt der Gebührenpflicht ersetzt bzw. erweitert. Aufgrund der zeitlichen Überschneidung der beiden Gesetzesvorhaben konnte die notwendige Folgeänderung in § 7 EU-FahrgRBusG im Gesetz zur Strukturreform des Gebührenrechts des Bundes nicht vorgenommen werden. Dies wird nun nachgeholt.

Die Ressortbezeichnungen werden soweit erforderlich aktualisiert.

Zu Artikel 19 (Änderung der Eisenbahn-Verkehrsordnung)

Siehe Begründung zu Artikel 18.

Zu Artikel 20 (Änderung des EU-Fahrgastrechte-Schifffahrt-Gesetzes)

Siehe Begründung zu Artikel 18.

Zu Artikel 21 (Änderung des Luftverkehrsgesetzes)

Artikel 21 passt die Regelungen des Luftverkehrsgesetzes (LuftVG) zur Schlichtung im Luftverkehr an die Vorgaben der Richtlinie 2013/11/EU an. Dabei wird aber die bestehende Struktur der Schlichtung mit einer vorrangigen anerkannten privaten Schlichtung und einer subsidiären behördlichen Schlichtung beibehalten. Auch die wesentlichen Anforderungen an die private Schlichtungsstelle und das von den Schlichtungsstellen durchzuführende Verfahren, deren Gewährleistung bei der privaten Schlichtungsstelle Voraussetzung für ihre Anerkennung ist, bleiben unverändert. Die Anpassungen setzen nur punktuell an. Sie betreffen entweder von der Richtlinie zwingend vorgegebene Einzelfragen, oder sie sind der neuen Struktur mit einem subsidiären Verbraucherstreitbeilegungsgesetz nebst ergänzenden Rechtsverordnungen geschuldet. Im Ergebnis werden damit an die Schlichtung im Luftverkehr zwar in vielen Punkten andere Anforderungen als an die allgemeine Verbraucherschlichtung nach der Richtlinie 2013/11/EU und ihrer Umsetzung im Verbraucherstreitbeilegungsgesetz und den zugehörigen Rechtsverordnungen gestellt. Sie sehen aber, soweit sie davon abweichen, immer einen strengeren Verbraucherschutz als diese vor. Ein solch höherer Verbraucherschutzstandard ist von Artikel 2 Absatz 3 Satz 2 der Richtlinie 2013/11/EU ausdrücklich zugelassen. Ziel ist es, diesen hohen Standard für die Schlichtung im Luftverkehr auch im Rahmen der Anpassung an die Richtlinie 2013/11/EU beizubehalten. Im Übrigen wird die Gelegenheit der Anpassung an die Richtlinie genutzt, um die Vorschriften zur Schlichtung im Luftverkehr an die Neustrukturierung der Bundesressorts anzupassen und einem in der Schlichtungspraxis vereinzelt aufgekommenen Klarstellungsbedarf nachzukommen.

Zu Nummer 1

Mit der Einfügung eines neuen § 57d LuftVG (Nummer 5) bedarf es auch einer entsprechenden Ergänzung des Inhaltsverzeichnisses.

Zu Nummer 2

Zu Buchstabe a

Zu Doppelbuchstabe aa

Die Änderungen unter Buchstabe a sind Folge der Neustrukturierung der Bundesressorts durch den Organisationserlass der Bundeskanzlerin vom 17. Dezember 2013 (BGBl. I, S. 4310). Wegen der Erweiterung des Zuständigkeitsbereichs des Bundesministeriums der Justiz um die Aufgabe „Verbraucherschutz“ kann ein Einvernehmen mit dem Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft entfallen.

Zu Doppelbuchstabe bb

Sowohl die Anerkennung als auch der Widerruf oder die Rücknahme der Anerkennung sind künftig im Bundesanzeiger bekanntzumachen.

Zu Buchstabe b

Die Änderung des § 57 Absatz 2 LuftVG (Buchstabe b) trägt der Tatsache Rechnung, dass die zuvor in Bezug genommenen Anforderungen an die Schlichtungsstelle und das Schlichtungsverfahren aus der Empfehlung der EU Kommission 98/257/EG vom 30. März 1998 im Wesentlichen in die Richtlinie 2013/11/EU aufgenommen wurden und sie nunmehr – konkretisiert und wesentlich ergänzt – für jede Schlichtung von Verbraucheransprüchen in den §§ 3 bis 23, 34, 38 und 39 VSBG-E und den §§ 1 bis 5 der zugleich mit diesem Gesetzentwurf vorgelegten Entwurfsfassung einer Verbraucherstreitbeilegungs-Informationspflichtenverordnung geregelt sind. Diese Anforderungen gelten subsidiär auch für die Schlichtung im Luftverkehr, soweit die §§ 57 bis 57b LuftVG und die nach § 57c LuftVG erlassene Luftverkehrsschlichtungsverordnung (LuftSchlichtV) keine Regelungen enthalten. Dieses Verhältnis der Normen stellen der neue § 57d LuftVG (Nummer 6) und § 1 Absatz 1 Satz 2 VSBG-E klar. In § 57 Absatz 2 LuftVG konnte daher nicht nur auf die Bezugnahme auf die Kommissionsempfehlung, sondern auch auf die Darstellung der Essentialia von Schlichtungsstelle und Schlichtungsverfahren verzichtet werden. Diese Anforderungen sind in der Luftverkehrsschlichtungsverordnung detailliert regelt, ergänzend im Verbraucherstreitbeilegungsgesetz und seinen etwaigen aufgrund des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes erlassenen Rechtsverordnungen. Zur Klarstellung dieser Normenhierarchie nimmt § 57 Absatz 2 LuftVG auf die Vorschrift des § 57d LuftVG Bezug. Substanzielle Änderungen sind damit nicht verbunden.

Zu Buchstabe c

Nach § 57 Absatz 4 Satz 2 LuftVG können dem Fluggast im Falle einer missbräuchlichen Anrufung der Schlichtungsstelle die Kosten ganz oder teilweise auferlegt werden. Mit der Änderung nach Buchstabe c wird das Entgelt, welches dem Fluggast bei missbräuchlicher Anrufung der Schlichtungsstelle aufgegeben werden kann (§ 57 Absatz 4 Satz 2 LuftVG), nunmehr für jeden Fall des Missbrauchs auf 30 Euro beschränkt. Diese Änderung erscheint in Hinblick auf Artikel 8 Buchstabe c der Richtlinie 2013/11/EU erforderlich. Sie bestimmt, dass das Schlichtungsverfahren für den Verbraucher entweder kostenlos oder gegen eine „Schutzgebühr“ zugänglich sein muss. Dabei geht die Richtlinie offensichtlich davon aus, dass eine Schutzgebühr eher gering bemessen ist und die Schlichtungsstelle vor allem vor einer Überlastung mit unzulässigen oder unbegründeten Schlichtungsbegehren schützen soll. Diesen Vorgaben entspricht die Änderung, wenn sie den Höchstbetrag der „Schutzgebühr“ auf maximal 30 Euro festsetzt, bis zu dem die private Schlich-

tungsstelle ein Entgelt vom Verbraucher erheben darf, und wenn sie den Anfall dieser „Schutzgebühr“ auf einen Kernbereich des beabsichtigten Schutzes, die missbräuchliche Anrufung der Schlichtungsstelle beschränkt.

Zu Buchstabe d

Die Änderungen unter Buchstabe d sind Folge der Neustrukturierung der Bundesressorts durch den Organisationserlass der Bundeskanzlerin vom 17. Dezember 2013 (BGBl. I, S. 4310).

Zu Buchstabe e

Der neu angefügte § 57 Absatz 7 LuftVG (Buchstabe e) stellt klar, dass eine anerkannte private Schlichtungsstelle für Fluggastansprüche im Luftverkehr eine Verbraucherschlichtungsstelle nach § 2 Absatz 1 VSBG-E ist. Dies folgt – a maiore ad minus – auch ohne weiteres daraus, dass eine Anerkennung als private Schlichtungsstelle im Luftverkehr die Erfüllung der Anforderungen des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes nebst etwaiger aufgrund des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes erlassener Rechtsverordnungen sowie – in zulässiger Abweichung von der Richtlinie 2013/11/EU (Artikel 2 Absatz 3 Satz 2) und vom Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (§ 1 Absatz 1 Satz 2 VSBG-E) – der weiteren verbraucherschützenden Anforderungen nach dem Luftverkehrsgesetz und der Luftverkehrsschlichtungsverordnung erfordert. Der neue Absatz 7 bestimmt zudem, dass das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz zuständige Behörde nach § 32 Absatz 2 VSBG-E für die dort vorgesehenen Mitteilungen an die zentrale Anlaufstelle für Verbraucherschlichtung (Bundesamt für Justiz) ist (Satz 2). Nach Satz 3 ist es ferner die für die Entgegennahme der Evaluationsberichte nach § 34 Absatz 2 Satz 2 VSBG-E zuständige Behörde. Satz 3 gebietet – abweichend von § 35 Absatz 2 VSBG-E – ihre Weiterleitung an die zentrale Anlaufstelle; die von § 35 Absatz 2 VSBG-E geforderte Auswertung ist – im Hinblick auf die Behördenhierarchie – nicht beizufügen, da das Bundesamt für Justiz zum Geschäftsbereich des Bundesministeriums der Justiz und für Verbraucherschutz gehört.

Zu Nummer 3

Zu Buchstabe a

Bereits das bisher geltende Recht verwies in § 57a Absatz 2 LuftVG für die behördliche Schlichtungsstelle und das von ihr durchgeführte Schlichtungsverfahren auf die entsprechenden Regelungen für die private Schlichtung (§ 57 Absatz 2 LuftVG). Nach der Änderung des § 57 Absatz 2 LuftVG für die private Schlichtung beschränkt sich der unter Buchstabe a neu formulierte § 57a Absatz 2 LuftVG für die behördliche Schlichtung auf eine Wiederholung dieser Regelung (dazu näher die Begründung zu Nummer 2 Buchstabe a), ohne dass diese gesetzlichen Anforderungen an die behördliche Schlichtungsstelle und das von ihr durchgeführte Schlichtungsverfahren jedoch für eine Anerkennung erheblich wären. Einer Anerkennung bedarf die behördliche Schlichtungsstelle nicht. Sie ist mit dem Bundesamt für Justiz bereits gesetzlich bestimmt (§ 57a Absatz 1 LuftVG).

Der unter Buchstabe a neu formulierte § 57a Absatz 3 ändert die Missbrauchsgebühr für die behördliche Schlichtung: Parallel zur Neuregelung des Missbrauchsentgelts für die private Schlichtung kann hiernach auch in der behördlichen Schlichtung dem Fluggast eine Gebühr bei missbräuchlicher Anrufung der Schlichtungsstelle auferlegt werden, die nach Nummer 1222 der Anlage (Kostenverzeichnis) zum Justizverwaltungskostengesetz (Artikel 4 Nummer 4) 30 Euro beträgt. Zur weiteren Begründung wird auf die Ausführungen zu Nummer 2 Buchstabe c verwiesen.

Zu Buchstabe b

Zu Doppelbuchstabe aa

Die Änderung unter Buchstabe b Doppelbuchstabe aa sind Folge der Neustrukturierung der Bundesressorts durch den Organisationserlass der Bundeskanzlerin vom 17. Dezember 2013 (BGBl. I S. 4310). Wegen der Erweiterung des Zuständigkeitsbereichs des Bundesministeriums der Justiz um die Aufgabe „Verbraucherschutz“ kann ein Einvernehmen mit dem Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft entfallen.

Zu Doppelbuchstabe bb

Die Änderung unter Buchstabe b, Doppelbuchstabe bb ist eine Folgeänderung aus der Streichung des § 57a Absatz 3 Satz 1 LuftVG a. F. im Zuge des 2. Kostenrechtsmodernisierungsgesetzes vom 23. Juli 2013 (BGBl. I S. 2586).

Zu Buchstabe c

Die Schlichtungsstelle für Luftverkehr beim Bundesamt für Justiz ist Verbraucherschlichtungsstelle nach dem vorgeschlagenen Verbraucherstreitbeilegungsgesetz. Da das Bundesamt für Justiz zugleich Zentrale Anlaufstelle für Verbraucherschlichtung ist, kann es unmittelbar – abweichend von § 32 Absatz 3 und 4 VSBG-E – die für die Liste nach § 33 Absatz 1 Satz 1 erforderlichen Angaben eintragen. Auch ist aus Gründen der Behördenhierarchie § 35 Absatz 2 VSBG-E nicht anzuwenden (vgl. bereits oben zu § 57 Absatz 7 LuftVG).

Zu Nummer 4

Zu Buchstabe a

Durch Buchstabe a werden die der Schlichtung im Luftverkehr unterfallenden Fluggastansprüche auf einen weiteren Anspruchsgrund ausgedehnt: die Herabstufung des Fluggastes in eine niedrigere Klasse (sogenanntes Downgrading). Zwar ist die praktische Bedeutung der Zahlungsansprüche aus diesem Grund gering. Doch werden mit dieser Erweiterung nun alle Gründe für Zahlungsansprüche aus der Verordnung (EG) Nr. 261/2004 der Schlichtung im Luftverkehr unterstellt. Damit unterfallen freilich nicht nur Ansprüche wegen Downgradings aus Artikel 10 Absatz 2 der Verordnung (EG) Nr. 261/2004 der Schlichtung, sondern auch Zahlungsansprüche wegen dieses Grundes aus anderen Anspruchsgrundlagen. Der Gesetzentwurf beschreibt nur die Anspruchsgründe, differenziert aber nicht nach ihren Rechtsgrundlagen.

Zu Buchstabe b

Zu Doppelbuchstabe aa

Artikel 5 Absatz 4 der Richtlinie 2013/11/EU regelt abschließend, in welchen Fällen ein Schlichtungsverfahren abgelehnt werden darf. Die Ergänzung des § 57b Absatz 2 Satz 1 Nummer 4 LuftVG unter Buchstabe b Doppelbuchstabe aa greift den in Artikel 5 Absatz 4 Buchstabe b der Richtlinie 2013/11/EU aufgeführten Ablehnungsgrund des Missbrauchs („Streitigkeit ist mutwillig und schikanös“) auf, der bisher schon nach § 13 Absatz 5 LuftSchlichtV Grund für ein Absehen von der Durchführung eines Schlichtungsverfahrens sein konnte. Sie stellt zudem klar, dass im Fall des bisherigen Ablehnungsgrundes „außergerichtlicher Vergleich“ ein solcher Missbrauchsfall vorliegt. Damit wird der Missbrauch zugleich von einem fakultativen zu einem obligatorischen Ablehnungsgrund erhoben, weil er nunmehr Artikel 12 Absatz 2 LuftSchlichtV unterfällt.

Zu Doppelbuchstabe bb

Doppelbuchstabe bb ergänzt § 57b Absatz 2 Nummer 5 LuftVG. Mit dieser Änderung wird – im Hinblick auf Fragen aus der Schlichtungspraxis – klargestellt, dass bei einer endgültigen Ablehnung des Anspruchs durch das Luftfahrtunternehmen der Fluggast nicht die Regulierungsfrist von zwei Monaten abwarten muss, bevor er in zulässiger Weise eine Schlichtungsstelle anrufen kann. Dies gilt auch, wenn das Luftfahrtunternehmen den Anspruch nur teilweise anerkennt und ihn im Übrigen endgültig ablehnt. Mit der endgültigen Leistungsverweigerung verzichtet der Fluggast auf eine Ausschöpfung seiner Regulierungsfrist. Ein weiteres Zuwarten nach endgültiger Leistungsverweigerung würde nur zu einer sinnlosen Verzögerung der Regulierung führen. Abwarten muss der Fluggast die Regulierungsfrist nur, wenn das Luftfahrtunternehmen auf die Geltendmachung des Anspruchs durch den Fluggast nicht reagiert.

Zu Buchstabe c

Mit der Änderung von § 57b Absatz 3 LuftVG unter Buchstabe c wird die Regelung nur sprachlich an § 14 Absatz 2 VSBG-E angepasst. Sie konkretisiert die nach Artikel 5 Absatz 4 Buchstabe f der Richtlinie 2013/11/EU zugelassene Ablehnung bei Beeinträchtigungen des Betriebs der Schlichtungsstelle. Dies ist zu gewärtigen, wenn es für die Schlichtung auf die Klärung einer grundsätzlichen Rechtsfrage ankommt.

Zu Nummer 5

Auch die Ermächtigungsgrundlage des § 57c LuftVG ist der Neustrukturierung der Bundesressorts durch den Organisationserlass der Bundeskanzlerin vom 17. Dezember 2013 (BGBl. I S. 4310) anzupassen. Wegen der Erweiterung des Zuständigkeitsbereichs des Bundesministeriums der Justiz um die Aufgabe „Verbraucherschutz“ kann ein Einvernehmen mit dem Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft entfallen. Diese Änderung wird zur Verbesserung des Verständnisses zugleich zu einer besseren Strukturierung der Vorschrift und zu einer klareren Formulierung der Anpassung an die Preissteigerung im neuen Absatz 3 genutzt. Eine inhaltliche Änderung insoweit erfolgt nicht.

Mit Nummer 5 wird zudem ein neuer § 57d in das Luftverkehrsgesetz eingefügt. Satz 1 stellt zunächst im Hinblick auf die auch für Schlichtungen im Luftverkehr maßgeblichen Vorschriften des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes und seiner zugehörigen Rechtsverordnungen das Verhältnis dieser Vorschriften zu den Vorschriften des Luftverkehrsgesetzes und der Luftverkehrsschlichtungsverordnung klar: Vorrangig sind für die Schlichtung im Luftverkehr die Vorschriften des Luftverkehrsgesetzes (§§ 57 bis 57c) maßgeblich, ergänzt durch die Regelungen der zugehörigen Luftverkehrsschlichtungsverordnung. Erst wenn sie keine – insbesondere keine abweichende – Regelung enthalten, sind die Vorschriften des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes und der dieses Gesetz ergänzenden Rechtsverordnungen anwendbar. Diese Klarstellung ist einerseits erforderlich, weil die luftverkehrsrechtlichen Vorschriften zuweilen keine Regelungen zu Punkten enthalten, die aber im Verbraucherstreitbeilegungsgesetz und seinen etwaigen aufgrund des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes erlassenen Rechtsverordnungen geregelt sind. Andererseits ist sie erforderlich, weil die Regelungen zur Schlichtung im Luftverkehr in Luftverkehrsgesetz und Luftverkehrsschlichtungsverordnung in einigen Punkten von den Regelungen des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes und seiner zugehörigen Rechtsverordnungen abweichen. Dies ist unbedenklich, weil Luftverkehrsgesetz und Luftverkehrsschlichtungsverordnung in den abweichenden Punkten einen strengeren Verbraucherschutz vorsehen, als ihn die Richtlinie 2013/11/EU vorgibt und als er im Verbraucherstreitbeilegungsgesetz und seinen zugehörigen Rechtsverordnungen umgesetzt ist. Artikel 2 Absatz 3 Satz 2 der Richtlinie 2013/11/EU lässt dies ausdrücklich zu. Daraus ergibt sich aber schon zugleich der Vorrang der speziellen und in einigen Punkten weiter gehenden Vorschriften des Luftverkehrsgesetzes und seiner zugehörigen Luftverkehrsschlichtungsverordnung vor den Regelungen des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes

und seinen ergänzenden Rechtsverordnungen. Dieser Vorrang ist zudem in § 1 Absatz 1 Satz 2 VBSG-E niedergelegt. Der neue § 57d Satz 1 LuftVG greift diese Vorschrift mithin nur für den speziellen Bereich der Schlichtung im Luftverkehr nochmals auf.

Satz 2 enthält eine Ausdehnung dieser Vorschrift auf die Schlichtung von Ansprüchen eines Fluggastes nach § 57b Absatz 1 LuftVG, der mit dem Luftfahrtunternehmen nicht vertraglich verbunden ist. Nach Artikel 2 Absatz 1 der Richtlinie 2013/11/EU sind ihre Vorschriften nur für vertragliche Verpflichtungen anwendbar. § 4 Absatz 1 VSBG-E greift dies insoweit auf, als seine Vorschriften danach nur auf Streitigkeiten aus einem Verbrauchervertrag nach § 310 Absatz 3 BGB anwendbar sind. § 57b Absatz 1 Satz 1 LuftVG stellt zwar auch darauf ab, ob die der Schlichtung unterliegenden Ansprüche eine Luftbeförderung betreffen, die einem Verbraucher geschuldet wurde. Gleichwohl müssen für die Ansprüche aus den dort gelisteten Anspruchsgründen Fluggast und Luftfahrtunternehmen nicht unmittelbar vertraglich miteinander verbunden sein. Dies gilt etwa für die Fälle, in denen der Fluggast im Rahmen einer Flugpauschalreise oder von einem Code-Share-Partner des vertragschließenden Luftfahrtunternehmens befördert wird (Begründung des Regierungsentwurfs des Gesetzes zur Schlichtung im Luftverkehr, Bundestagsdrucksache 17/11210, S. 19) und in denen der Fluggast eine unmittelbare vertragliche Bindung nur mit dem Pauschalreiseveranstalter oder dem Code-Share-Partner des ausführenden Luftfahrtunternehmens hat. In diesen Fällen können auch ohne unmittelbare vertragliche Bindung Zahlungsansprüche gegen das ausführende Luftfahrtunternehmen wegen einer Nichtbeförderung, einer Annullierung oder einer Verspätung nach der Verordnung (EG) Nr. 261/2004 bestehen, weil die Verordnung (EG) Nr. 261/2004 für seine Ansprüche an die faktische Beförderung, nicht aber an die vertraglichen Bindungen anknüpft. Weiterhin können in diesen Fällen Gepäckschadensansprüche nach Artikel 17 Absatz 2 bis 4 des Montrealer Übereinkommens gegen den ausführenden Luftfrachtführer bestehen, weil ihn Artikel 39, 40 des Montrealer Übereinkommens neben den vertraglichen Luftfrachtführer auch dann in die gesamtschuldnerische Haftung nehmen, wenn er nicht Vertragspartner des Fluggastes ist. Besteht in diesen Fällen aber eine Haftung des Luftfahrtunternehmens ohne vertragliche Bindung an den Fluggast, so ist die Anwendbarkeit der Richtlinie 2013/11/EU ebenso fraglich wie die Anwendbarkeit des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes, könnte es doch an einer Streitigkeit über eine vertragliche Verpflichtung nach Artikel 2 Absatz 1 Satz 1 Richtlinie 2013/11/EU oder über eine Streitigkeit aus einem Verbrauchervertrag nach § 4 Absatz 1 VSBG-E fehlen. Daher unterstellt Satz 2 auch diese Fälle unmissverständlich den Regelungen von Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes und seinen zugehörigen Rechtsverordnungen und stellt zugleich die Subsidiarität ihrer Regelungen gegenüber den speziellen Regelungen von Luftverkehrsgesetz und Luftverkehrsschlichtungsverordnung klar. Damit gelten für die Schlichtung aller nach § 57b Absatz 1 erfassten Ansprüche die gleichen Vorschriften.

Zu Nummer 6

In Nummer 6 wird eine Übergangsregelung für die durch dieses Gesetz geänderten Vorschriften für die Schlichtung im Luftverkehr nach den §§ 57 bis 57d LuftVG in § 72 Absatz 5 LuftVG eingestellt: Die geänderten Vorschriften gelten nur für Schlichtungen von Streitigkeiten über solche Ansprüche, die vor dem Inkrafttreten der geänderten Vorschriften entstanden sind.

Zu Artikel 22 (Änderung der Luftverkehrsschlichtungsverordnung)

Artikel 22 passt die Regelungen der Luftverkehrsschlichtungsverordnung an die Vorgaben der Richtlinie 2013/11/EU an. Dabei wird aber die bestehende Struktur der Schlichtung mit einer vorrangigen anerkannten privaten Schlichtung und einer subsidiären behördlichen Schlichtung beibehalten. Auch die wesentlichen Anforderungen an die private Schlichtungsstelle und das von den Schlichtungsstellen durchzuführende Verfahren, deren Gewährleistung bei der privaten Schlichtungsstelle Voraussetzung für ihre Anerkennung ist, bleiben unverändert. Die Anpassungen setzen nur punktuell an und betreffen

von der Richtlinie zwingend vorgegebene Einzelfragen, oder sie sind der neuen Struktur mit einem subsidiären Verbraucherstreitbeilegungsgesetz nebst ergänzenden Rechtsverordnungen geschuldet. Im Ergebnis werden damit an die Schlichtung im Luftverkehr zwar in vielen Punkten andere Anforderungen als an die allgemeine Verbraucherschlichtung nach der Richtlinie 2013/11/EU und ihrer Umsetzung im Verbraucherstreitbeilegungsgesetz und den zugehörigen Rechtsverordnungen gestellt. Sie sehen aber, soweit sie davon abweichen, immer einen strengeren Verbraucherschutz als diese vor. Ein solch höherer Verbraucherschutzstandard ist von Artikel 2 Absatz 3 Satz 2 der Richtlinie 2013/11/EU ausdrücklich zugelassen. Ziel ist es, diesen hohen Standard für die Schlichtung im Luftverkehr auch im Rahmen der Anpassung an die Richtlinie 2013/11/EU beizubehalten.

Zu Nummer 1

Mit der Einfügung eines neuen § 17a LuftSchlichtV (Nummer 12) bedarf es auch einer entsprechenden Ergänzung des Inhaltsverzeichnisses.

Zu Nummer 2

Das neue Verbraucherstreitbeilegungsgesetz und seine etwaigen aufgrund des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes erlassenen Rechtsverordnungen enthalten weitere – subsidiäre (§ 57d LuftVG, § 17a LuftSchlichtV) – Anforderungen an die private Schlichtungsstelle, das von ihr durchzuführende Verfahren und die Regelung ihrer Entgelte. Sie sind ebenso wie die diesbezüglichen Vorschriften von Luftverkehrsgesetz und Luftverkehrsschlichtungsverordnung Voraussetzung ihrer Anerkennung. Daher war § 1 Absatz 1 um diese Anforderungen zu ergänzen und im Übrigen kohärent zum geänderten § 57 Absatz 2 LuftVG zu formulieren (siehe Begründung zu Artikel 21 Nummer 2 Buchstabe b).

Zu Nummer 3

Zu Buchstabe a

Buchstabe a enthält eine sprachliche Anpassung von § 4 Absatz 4 Satz 2 Nummer 1 LuftSchlichtV an § 8 Absatz 2 Nummer 1 VSBG-E.

Zu Buchstabe b

Buchstabe b passt die Regelungen der Luftverkehrsschlichtungsverordnung zur Verschwiegenheit, welche Artikel 17 Absatz 4 Satz 2 der Richtlinie 2013/11/EU weiterhin zulässt, an die diesbezüglichen Regelungen des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes (§ 22) an. Damit wird klargestellt, dass private Schlichtungsstellen auch bei der Schlichtung im Luftverkehr die Beteiligten über ihre Verschwiegenheitspflichten und ihren Umfang zu informieren haben.

Zu Nummer 4

Die Änderung des § 5 Absatz 1 kommt einer Vorgabe der Richtlinie 2013/11/EU nach. Diese sieht in Artikel 6 Absatz 2 Buchstabe c die Möglichkeit vor, dass das Schlichtungsverfahren von dem Schlichter fortgesetzt wird, gegenüber dem die Besorgnis der Befangenheit besteht. Voraussetzung ist, dass der Schlichter die der Besorgnis zugrundeliegenden Umstände offenlegt und sich die Beteiligten gleichwohl auf eine Fortsetzung durch diesen Schlichter verständigen (vgl. § 7 Absatz 4 VSBG-E).

Zu Nummer 5

Mit § 6 Absatz 3 wird sichergestellt, dass bei einer verkehrsträgerübergreifenden Schlichtungsstelle die Interessenvertreter nach Absatz 1 und die weiteren Vertreter nach Absatz 2 bei grundlegenden Entscheidungen für die Schlichtung im Luftverkehr nicht von

den Vertretern anderer Bereiche überstimmt werden können. Dies betrifft die Bestellung und Abberufung von Schlichtern (§ 4 Absatz 2 Satz 3 und Absatz 4 Satz 3) sowie Änderungen der Verfahrensordnung (§ 8 Absatz 2). Da die Beschränkung, dass die Zahl der Interessenvertreter nach Absatz 1 nicht geringer als die der übrigen Beiratsmitglieder sein darf, nur für die weiteren Beiratsmitglieder nach Absatz 2, nicht jedoch für die Mitglieder aus anderen Verkehrsbereichen nach Absatz 3 gilt, bedarf es insoweit einer Sonderregelung. Der in der bisherigen Verordnung vorgesehene Teilnahmeausschluss der anderen Beiratsmitglieder hat sich in der Praxis als wenig praktikabel erwiesen und ist daher entfallen.

Die Neufassung bringt klarer zum Ausdruck, dass es bei einer verkehrsträgerübergreifenden Schlichtung im Falle einer einheitlichen Verfahrensordnung und von Schlichtern, die in mehreren Verkehrsbereichen tätig sind, der Zustimmung des gesamten Beirats bedarf, daneben aber auch die Mehrheit der stimmberechtigten Beiratsmitglieder nach Absatz 1 und 2 zugestimmt haben muss. Die Frage der Stimmberechtigung richtet sich dabei nach der Satzung der jeweiligen Schlichtungsstelle. Entsprechendes kann sich für die anderen Verkehrsbereiche aus den jeweils einschlägigen Vorschriften der Verfahrensordnung oder aus der Satzung der Schlichtungsstelle ergeben.

Zu Nummer 6

Die Ergänzung des § 7 ist eine Folgeänderung aus der Ergänzung des § 4 Absatz 5 um einen dritten Satz (Nummer 3 Buchstabe b). Eine Informationspflicht der Schlichtungsstelle, die – über die Verschwiegenheitspflicht der Schlichter hinausgehend – auch die Verschwiegenheitspflicht der weiteren Mitarbeiter betrifft, erscheint nicht erforderlich.

Zu Nummer 7

Das neue Verbraucherstreitbeilegungsgesetz und seine etwaigen aufgrund des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes erlassenen Rechtsverordnungen enthalten weitere – subsidiäre (§ 57d LuftVG, § 17a LuftSchlichtV) – Anforderungen an die private Schlichtungsstelle und das von ihr durchzuführende Verfahren. Die nach § 8 LuftSchlichtV für die private Schlichtungsstelle obligatorische Verfahrensordnung vermag daher nicht nur die diesbezüglichen Vorschriften von Luftverkehrsgesetz und Luftverkehrsschlichtungsverordnung zu konkretisieren, sondern auch die diesbezüglichen weiteren Vorschriften des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes und der zugehörigen Rechtsverordnungen. Dies wird durch die Änderung zu Nummer 6 in § 8 LuftSchlichtV ergänzt.

Zu Nummer 8

Die Änderungen unter Nummer 8 sind Folge der Neustrukturierung der Bundesressorts durch den Organisationserlass der Bundeskanzlerin vom 17. Dezember 2013 (BGBl. I S. 4310).

Zu Nummer 9

Zu Buchstabe a

Aufgrund des Gesetzes zur Förderung der elektronischen Verwaltung (E-Government-Gesetz – EGovG) vom 25. Juli 2013 (BGBl. I S. 2749) sind ab dem 1. Juli 2014 alle Behörden, soweit sie Bundesrecht ausführen, verpflichtet, einen Zugang für die Übermittlung elektronischer Dokumente zu eröffnen. Damit ist der Grund für die Einschränkung der elektronischen Kommunikation der Verfahrensbeteiligten mit den Schlichtungsstellen nach § 10 Absatz 2 Satz 2 LuftSchlichtV entfallen. Zudem gebietet Artikel 5 Absatz 2 Buchstabe a der Richtlinie 2013/11/EU die unkonditionierte Möglichkeit zur elektronischen Einreichung des Schlichtungsbegehrens. Die Beschränkung der elektronischen Kommunikation der Verfahrensbeteiligten mit den Schlichtungsstellen nach § 10 Absatz 2 Satz 2 LuftSchlichtV auf diejenigen, die einen Zugang hierfür eröffnet haben, war daher zu streichen.

Zu Buchstabe b

Mit der Änderung unter Buchstabe b wird ein neuer Satz 3 dem § 10 Absatz 3 angefügt. Mit ihm wird klargestellt, dass die Beteiligten auch durch die Verfahrensordnung nicht verpflichtet werden dürfen, sich im Schlichtungsverfahren vertreten zu lassen. Diese Regelung folgt § 13 Absatz 2 VSBG-E und erscheint im Hinblick auf Artikel 8 Buchstabe b der Richtlinie 2013/11/EU geboten.

Zu Nummer 10

Die Klarstellung in § 57b Absatz 2 Satz 1 Nummer 5 LuftVG (Artikel 21 Nummer 4 Buchstabe b Doppelbuchstabe bb des Gesetzentwurfs; dazu näher die Begründung dieser Vorschrift), wonach die Regulierungsfrist von zwei Monaten nicht abgewartet werden muss, wenn das Luftfahrtunternehmen des Erfüllung des Anspruchs ganz oder teilweise endgültig verweigert, ist in der Luftverkehrsschlichtungsverordnung nachzuvollziehen. Durch die entsprechende Ergänzung des § 11 Absatz 1 Satz 2 wird klargestellt, dass der Vortrag des Fluggastes in seinem Schlichtungsbegehren im Hinblick auf den Zulässigkeitsgrund nach § 57b Absatz 2 Nummer 5 LuftVG auch eine endgültige Ablehnung des Anspruchs durch das Luftfahrtunternehmen vor Ablauf der Regulierungsfrist umfassen sollte.

Zu Nummer 11

Zu Buchstabe a

Mit der Änderung unter Buchstabe a wird der bisherige Absatz 6 in Absatz 1 eingestellt. Dies war systematisch geboten, da er sich inhaltlich nur auf Absatz 1 bezieht.

Zu Buchstabe b

Die Änderung unter Buchstabe b ist eine Folgeänderung der Erweiterung des § 57b Absatz 2 Satz 1 Nummer 4 LuftVG (Artikel 21 Nummer 4 Buchstabe b Doppelbuchstabe aa des Gesetzentwurfs; dazu näher die Begründung dieser Vorschrift): Mit der Erweiterung des § 57b Absatz 2 Nummer 4 LuftVG ist die missbräuchliche Anrufung der Schlichtungsstelle ausdrücklich in die Unzulässigkeitsgründe des § 57b Absatz 2 LuftVG aufgenommen worden. Liegt ein solcher Grund vor, führt dies bereits nach § 12 Absatz 2 LuftSchlichtV zwingend zur Ablehnung der Schlichtung. Damit war die missbräuchliche Anrufung als Ablehnungsgrund nach § 13 Absatz 5 LuftSchlichtV zu streichen. Eine inhaltliche Änderung erfolgt nur insoweit, als die missbräuchliche Anrufung der Schlichtungsstelle damit vom fakultativen zum obligatorischen Ablehnungsgrund erhoben wird.

Zu Buchstabe c

Mit der Änderung unter Buchstabe c wird die Schlichtungsstelle verpflichtet, die Beteiligten zu benachrichtigen, sobald die für den Schlichtungsvorschlag notwendigen Angaben und Unterlagen vollständig sind. Diese Regelung ist im Hinblick auf Artikel 8 Buchstabe d der Richtlinie 2013/11/EU geboten. Sie lehnt sich an § 20 Absatz 1 Satz 1 VSBG-E an. Zugleich wird im Hinblick auf den Fristbeginn nach dem neuen § 14 Absatz 3 klar gestellt, dass der Eingang der vollständigen Beschwerdeakte dann anzunehmen ist, wenn keine weiteren Angaben und Unterlagen mehr benötigt werden.

Zu Nummer 12

Mit dem unter Nummer 12 geänderten § 14 Absatz 3 LuftSchlichtV wird die Verfahrensdauer den Erfordernissen des Artikels 8 Buchstabe e der Richtlinie 2013/11/EU angepasst. Danach muss das Ergebnis des Schlichtungsverfahrens binnen 90 Kalendertagen verfügbar sein. Fristbeginn ist nach Artikel 8 Buchstabe e Richtlinie 2013/11/EU jedoch nicht – wie im bisherigen § 13 Absatz 6 LuftSchlichtV – der Eingang des Schlichtungsbe-

gehrens, sondern der Eingang der vollständigen Beschwerdeakte. Dieser Zeitpunkt ist im neuen § 13 Absatz 6 LuftSchlichtV (Nummer 11 Buchstabe c) jetzt legal definiert.

Die Frist von 90 Tagen darf nach Artikel 8 Buchstabe e der Richtlinie 2013/11/EU dann verlängert werden, wenn eine hoch komplexe Streitigkeit vorliegt. Auch dies setzt der neue § 14 Absatz 3 LuftSchlichtV um. Er greift zudem die schon in § 20 Absatz 3 Satz 1 VSBG-E aufgenommene Möglichkeit auf, eine längere Frist vorzusehen, wenn die Beteiligten einverstanden sind. Interessen der Beteiligten können dann nicht mehr beeinträchtigt sein. Über die Verlängerung der Frist sind die Beteiligten zu unterrichten. Dies gebietet der neue § 14 Absatz 3 Satz 3 im Umsetzung des Artikels 8 Buchstabe e Satz 3 der Richtlinie 2013/11/EU und angelehnt an § 20 Absatz 3 Satz 2 VSBG-E.

Zu Nummer 13

Der mit Nummer 13 eingefügte § 17a enthält eine Vorschrift zum Verhältnis der Vorschriften der Luftverkehrsschlichtungsverordnung zu den ebenfalls für die Schlichtung im Luftverkehr anwendbaren Regelungen des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes und seiner zugehörigen Rechtsverordnungen. Hierzu verweist er auf die neue Vorschrift des § 57d LuftVG (Artikel 21 Nummer 5 des Gesetzentwurfs, dazu näher die Begründung dieser Vorschrift), die in Satz 1 auch den Vorrang der Vorschriften der Luftverkehrsschlichtungsverordnung zu den Vorschriften des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes und der zugehörigen Rechtsverordnungen regelt. Die Verweisung umfasst auch § 57d Satz 2 LuftVG, weshalb diese Regelung für die Schlichtungen aller Ansprüche nach § 57b Absatz 2 LuftVG gilt, gleichviel ob der Fluggast mit dem Luftfahrtunternehmen vertraglich verbunden ist oder nicht. Dies betrifft sowohl die Anwendbarkeit des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes und seiner zugehörigen Rechtsverordnungen auf alle Schlichtungen von Ansprüchen nach § 57b Absatz 2 LuftVG als auch die Subsidiarität ihrer Regelungen gegenüber den speziellen Regelungen von Luftverkehrsgesetz und Luftverkehrsschlichtungsverordnung.

Zu Nummer 14

In Nummer 14 wird eine Übergangsregelung für die durch dieses Gesetz geänderten Vorschriften der Luftverkehrsschlichtungsverordnung in § 17a LuftSchlichtV eingestellt: Die geänderten Vorschriften gelten nur für Schlichtungen von Streitigkeiten über solche Ansprüche, die vor dem Inkrafttreten der geänderten Vorschriften entstanden sind. Dies entspricht der Übergangsregelung für die durch diesen Gesetzentwurf geänderten Vorschriften der §§ 57 bis 57c LuftVG (Artikel 21 Nummer 6 des Gesetzentwurfs).

Zu Artikel 23 (Überleitungsvorschrift)

Zu Absatz 1

Die Richtlinie verlangt, dass die der Richtlinie entsprechenden Verbraucherschlichtungsstellen bis zum 9. Januar 2016 der Europäischen Kommission gemeldet werden. Daher sieht Artikel 23 Absatz 1 vor, dass die bestehenden behördlichen Verbraucherschlichtungsstellen spätestens zum 30. November 2015 an die Zentrale Anlaufstelle für Verbraucherschlichtung beim Bundesamt für Justiz zu melden sind.

Zu Absatz 2

Die vorhandenen privaten Schlichtungsstellen, die aufgrund der bisherigen Regelungen anerkannt worden sind, können ihre Tätigkeit sechs Monate lang nach der bisherigen Rechtsgrundlage fortsetzen. Für die Streitmittler gilt nach Satz 2 der Vorschrift sogar eine längere Übergangsfrist. Das gibt den bestehenden Schlichtungsstellen Zeit, sich den neuen Vorschriften anzupassen, wenn sie weiter als anerkannte Schlichtungsstellen tätig sein wollen. Danach unterliegen sie den neuen Vorschriften. Sofern sie den danach geltenden Anforderungen nicht entsprechen, gilt § 26 VSBG-E; daneben ist das Verwaltungsverfah-

rensgesetz des Bundes anwendbar. Die Übergangsregelung für die privaten Verbraucherschlichtungsstellen nach § 14 UKlaG und nach dem bisherigen § 342 KAGB findet sich in § 16 UKlaG-E (siehe Artikel 7 Nummer 4).

Zu Artikel 24 (Inkrafttreten, Außerkrafttreten)

Das Gesetz tritt hinsichtlich der Verordnungsermächtigungen und der Möglichkeit zur Beleihung einer geeigneten Stelle mit der Aufgabe der „nationalen Kontaktstelle“ am Tag nach seiner Verkündung, im Übrigen zum frühestmöglichen Zeitpunkt nach Erlass der erforderlichen Rechtsverordnung in Kraft.

Die Verbraucherschlichtungsstellen werden gemäß Artikel 4 Absatz 1 Buchstabe h der Richtlinie unter anderem durch Aufnahme in die Liste gemäß Artikel 20 Absatz 2 der Richtlinie zu AS-Stellen im Sinne der Richtlinie. Die Liste der AS-Stellen muss gemäß Artikel 24 Absatz 2 der Richtlinie 2013/11/EU bis zum 9. Januar 2016 an die Kommission gemeldet werden. Die Vorschrift über die Informationspflichten der Unternehmer tritt erst zum 1. Januar 2016 in Kraft, da vorher die Verbraucherschlichtungsstellen nicht an die Kommission gemeldet werden müssen. Danach können die Mitgliedstaten vor dem 9. Januar 2016, müssen aber spätestens zum 9. Januar 2016 die Listen mit allen nach der Richtlinie geeigneten AS-Stellen der Kommission melden. Da die Informationspflichten der Unternehmer nach Artikel 13 der Richtlinie sich auf die AS-Stellen im Sinne dieser Liste beziehen, wird das Inkrafttreten der Informationspflichten zeitlich auf die Meldung gegenüber der Kommission bezogen.

Die Übergangsvorschrift (Artikel 23), die nur vorübergehend benötigt wird, tritt zum frühestmöglichen Zeitpunkt außer Kraft.