Bundesministerium der Justiz
und für Verbraucherschutz
Referat R A 7

R A 7-3735/3-R4 11.11.2014 Ma/MB 23.01.2015
740/2014

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

Sehr geehrte Damen und Herren,

wir danken Ihnen für die Übermittlung des Entwurfs eines Gesetzes zur Umsetzung der Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten und zur Durchführung der Verordnung über Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten und des Entwurfs einer Verordnung über Informations- und Berichtspflichten nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz, zu denen wir gerne wie folgt Stellung nehmen:

I. Entwurf eines Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes

1.) § 2 Abs. 2 VSBG-E (Verbraucherschlichtungsstelle)

§ 2 Abs. 2 VSBG-E sieht einen Bezeichnungsschutz für nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz oder aufgrund anderer Rechtsvorschriften als Verbraucherschlichtungsstelle anerkannte, beauftragte oder eingerichtete Verbraucherschlichtungsstellen vor. Wir begrüßen diesen Schutz, der zu einer gesteigerten Transparenz für Verbraucher sowie zur Vermeidung von Missbrauch führt.

Allerdings geben wir zu bedenken, dass es bereits heute allgemein anerkannte und bewährte Einrichtungen zur Streitbeilegung gibt, die den Begriff der Schlichtungsstelle verwenden, ohne bisher nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz oder aufgrund anderer Rechtsvorschriften anerkannt, beauftragt, oder eingerichtet zu sein. Für diese Einrichtungen müsste eine Übergangsvorschrift vorgesehen werden, die es den Einrichtungen auch nach dem Inkrafttreten des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes erlaubt, den Begriff weiter zu verwenden, bis eine konkret

beantragte Anerkennung nach § 22 VSBG-E oder anderen Rechtsvorschriften erfolgt ist. Eine solche Übergangsvorschrift ist vor allem vor den in § 39 VSBG-E vorgesehenen Bußgeldvorschriften für die betroffenen Schlichtungsstellen von besonderer Bedeutung.

2.) § 6 Abs. 5 VSBG-E (Unabhängigkeit und Unparteilichkeit des Streitmittlers)

Aus § 6 Abs. 5 VSBG-E geht hervor, dass die Aufgabe des Streitmittlers auch einem Gremium übertragen werden kann, dem sowohl Vertreter von Verbraucherinteressen als auch von Unternehmerinteressen angehören. Der Akt der Übertragung obliegt nach dem Wortlaut des § 6 Abs. 5 Satz 1 VSBG-E der Verbraucherschlichtungsstelle. Um auch die Fälle zu erfassen, in denen nicht die Verbraucherschlichtungsstelle selbst, sondern der sie tragende Berufs- oder Wirtschaftsverband die Übertragung auf ein Gremium vornimmt, regen wir an, § 6 Abs. 5 VSBG-E wie folgt zu ändern:

„~~Hat die Verbraucherschlichtungsstelle~~ Ist die Aufgabe des Streitmittlers einem Gremium übertragen, dem sowohl Vertreter von Verbraucherinteressen als auch von Unternehmerinteressen angehören, so müssen beide Seiten in gleicher Anzahl vertreten sein. § 5 Absatz 3 ist auf Mitglieder des Gremiums, die Unternehmensinteressen vertreten, nicht anzuwenden.“

3.) § 8 VSBG-E (Beteiligung von Verbraucherverbänden)

§ 8 VSBG-E sieht die umfassende Beteiligung von Verbraucherverbänden bei der Änderung der Zuständigkeit der Verbraucherschlichtungsstelle, der Verfahrensordnung und der Bestellung oder Abberufung eines Streitmittlers vor. Eine Beteiligung von Verbraucherverbänden ist dem Grunde nach zwar zu befürworten, da sie die Akzeptanz der Verbraucherschlichtungsstellen in der Öffentlichkeit erhöht. Gleichwohl dürfte aus unserer Sicht die Beteiligung eines Verbandes, z. B. des Verbraucherzentrale Bundesverbandes e. V., ausreichend sein, um dem mit der Beteiligung beabsichtigten Zweck zu genügen. Wir würden es daher begrüßen, wenn dies im Gesetzestext klargestellt würde.

Auch wäre aus unserer Sicht eine Beteiligung eines Verbraucherverbandes bei der Abberufung einer Ombudsperson nicht erforderlich, da jedenfalls bei der sich an eine Abberufung anschließende Neu-Bestellung eine Beteiligung gegeben wäre.

Schließlich halten wir eine Beteiligung dann nicht für erforderlich, wenn die Änderung der Zuständigkeit der Verbraucherschlichtungsstelle oder die Änderung der Verfahrensordnung einer behördlichen Genehmigung bedürfen, welches sich aus §§ 22, 23 Abs. 1 Nr. 1 VSBG-E, § 14 Abs. 3 und Abs. 5 Nr. 2 UKlaG-E ergeben dürfte. Denn in diesen Fällen würde bereits durch das behördliche Genehmigungsverfahren eine Überprüfung der beabsichtigten Änderungen erfolgen und damit eine Überprüfung von dritter Seite entbehrlich werden.

4.) § 13 Abs. 1 VSBG-E (Entscheidung über die Zuständigkeit)

Nach § 13 Abs. 1 VSBG-E lehnt „der Streitmittler“ die Durchführung eines Streitbeilegungsverfahrens ab, wenn die Streitigkeit nicht in die Zuständigkeit der Verbraucherschlichtungsstelle fällt. Bislang können Entscheidungen über die Zuständigkeit mit der Folge der Rücksendung der Unterlagen an den Beschwerdeführer unter Mitteilung der zuständigen Schlichtungsstelle, bzw. der Abgabe an die

zuständige Schlichtungsstelle von den Mitarbeitern der jeweiligen Geschäftsstelle der Schlichtungsstelle[1] getroffen werden. Auch zukünftig sollte an dieser bei den privaten Schlichtungsstellen der deutschen Kreditwirtschaft bewährten Praxis festgehalten werden und solche Entscheidungen aus Gründen der Verfahrensökonomie weiter von den Mitarbeitern der Geschäftsstelle getroffen werden dürfen.

In diesem Zusammenhang plädieren wir auch dafür, dem Streitmittler generell keine Aufgaben zu übertragen, die aus Gründen der Effizienz und sinnvollerweise von der jeweiligen Geschäftsstelle der Schlichtungsstelle übernommen werden könnten. So dürfen die Mitarbeiter der Kundenbeschwerdestellen insbesondere formale Aufgaben oder aber Vorprüfungen in eigener Verantwortung durchführen, ohne hierfür in jedem Fall den Streitmittler einbeziehen zu müssen.

Nach alldem bitten wir, § 13 Abs. 1 VSBG-E wie folgt zu fassen:

„~~Der Streitmittler~~ Die Verbraucherschlichtungsstelle lehnt die Durchführung eines Streitbeilegungsverfahrens ab, wenn die Streitigkeit nicht in die Zuständigkeit der Verbraucherschlichtungsstelle fällt“.

Sollte diesem Vorschlag nicht gefolgt werden, bitten wir in der Gesetzesbegründung klarzustellen, dass der Streitmittler den Mitarbeitern der Geschäftsstellen bestimmte Aufgaben übertragen kann und sie ihren Qualifikationen entsprechend auch mit Ermessensspielraum ausstatten darf. Diese Möglichkeit ist für das arbeitsteilige Vorgehen innerhalb der Schlichtungsstelle von erheblicher Bedeutung.

5.) § 13 Abs. 2 VSBG-E (Entscheidung über Unzulässigkeit)

Nach § 13 Abs. 2 VSBG-E kann die Verfahrensordnung vorsehen, dass der Streitmittler die Durchführung eines von einem Verbraucher eingeleiteten Streitbeilegungsverfahrens nach § 3 Abs. 1 in den nachfolgend näher bezeichneten Fällen ablehnen kann.

Aus unserer Sicht sollte in § 13 Abs. 2 Satz 1 VSGB-E klargestellt werden, dass eine Verfahrensordnung auch vorsehen kann, dass der Streitmittler bei Vorliegen bestimmter geregelter Ablehnungsgründe nicht nur von einer Streitbeilegung absehen kann, sondern ohne weiteres Ermessen von einer Streitbeilegung absehen muss. Denn nach heutiger Rechtslage haben die Ombudsleute in der Mehrzahl der Fälle der Unzulässigkeit einer Beschwerde kein Ermessen.

Darüber hinaus sollte in § 13 Abs. 2 Nr. 3 VSBG-E noch ergänzt werden, dass die Durchführung des Streitbeilegungsverfahrens auch dann abgelehnt werden darf, wenn die Verbraucherschlichtungsstelle selbst bereits ein Verfahren zur Beilegung der Streitigkeit durchgeführt hat. Denn nicht nur die Behandlung der Streitigkeit bei einer anderen Schlichtungsstelle, sondern auch die Behandlung der Streitigkeit durch die Schlichtungsstelle selbst, steht der Durchführung eines erneuten Verfahrens entgegen.

Ferner sollte als weiterer Ablehnungsgrund genannt werden, dass die Streitigkeit während des Schlichtungsverfahrens vom Beschwerdeführer anhängig gemacht wird, da auch dieser Umstand der außergerichtlichen Streitbeilegung durch eine Verbraucherschlichtungsstelle entgegensteht.

---

[1] In den entsprechenden Verfahrensordnungen werden die Geschäftsstellen der Schlichtungsstellen der Kreditwirtschaft in der Regel als „Kundenbeschwerdestellen“ bezeichnet. Der Begriff der Schlichtungsstelle bezeichnet zumeist als Oberbegriff die mit der Streitbeilegung befassten Personen, d. h. die Schlichter, und die Mitarbeiter der Geschäftsstelle.

6.) § 13 Abs. 3 VSBG-E (Mitteilung der Ablehnung)

Sofern § 13 Abs. 3 VSBG-E auch im Fall der Ablehnung der Durchführung des Streitbeilegungsverfahrens im Fall der Unzuständigkeit gilt, wäre in § 13 Abs. 4 VSBG-E zu ergänzen, dass der Streitmittler *bzw. die Verbraucherschlichtungsstelle* dem Antragsteller die Ablehnung in Textform unter Angabe der Gründe mitteilt.

7.) § 14 VSBG-E (Beendigung des Verfahrens auf Wunsch der Parteien)

Auch in § 14 Abs. 1 VSBG-E sollte nach unserem Dafürhalten die Möglichkeit eingeräumt werden, dass *die Verbraucherschlichtungsstelle* das Streitbeilegungsverfahren beendet, wenn der Antragsteller seinen Antrag zurücknimmt oder der weiteren Durchführung des Verfahrens widerspricht.

Bei der Beendigung des Streitbeilegungsverfahrens auf Wunsch des Antragstellers handelt es sich um einen formalen Akt, der keiner weiteren Prüfung durch den Streitmittler bedarf. Aus Gründen der Effizienz sollten daher auch die Mitarbeiter der Geschäftsstellen berechtigt sein, das Verfahren zu beenden.

8.) § 22 VSBG-E (Anerkennung)

§ 22 VSBG-E regelt die Anerkennung einer Einrichtung als Verbraucherschlichtungsstelle durch Verwaltungsakt. Die Anerkennung kann erfolgen, 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 nach § 22 Satz 3 VSBG-E hiervon unberührt.

Zuständige Behörde für die Anerkennung ist nach § 25 VSBG-E die zuständige Behörde des Landes, in dem die Einrichtung ihren Sitz hat, soweit nicht durch Bundesgesetz etwas anderes bestimmt ist.

Für die Schlichtungsstellen der Kreditwirtschaft, die Streitbeilegung im Hinblick auf die in § 14 Abs. 1 UKlag-E genannten Streitgegenstände betreiben, gelten zukünftig somit neben den o. g. Anforderungen des Streitbeilegungsgesetzes gemäß § 14 Abs. 3 UKlag-E die im Unterlassungsklagensgesetz selbst genannten Anforderungen und die sich aus der noch zu erlassenden Schlichtungsstellenverfahrensverordnung ergebenden Anforderungen. Zuständige Behörde für eine Anerkennung nach § 14 Abs. 1 Satz 1 UKlag-E wäre nach § 14 Abs. 3 UKlag-E das Bundesamt für Justiz.

Die Schlichtungsstellen der Kreditwirtschaft müssten demnach – sofern sie Streitbeilegung im Hinblick auf die in § 14 Abs. 1 UKlag-E genannten Streitgegenstände und darüber hinaus auf freiwilliger Basis betreiben – einerseits ein Anerkennungsverfahren nach § 14 Abs. 3 UKlag-E und andererseits ein Anerkennungsverfahren nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz durchlaufen. Für die Anerkennung der Verbraucherschlichtungsstelle wären jeweils unterschiedliche Behörden zuständig.

Um den Aufwand für die Anerkennung in Maßen zu halten und Doppel- bzw. Parallelzuständigkeiten zu vermeiden, plädieren wir dringend dafür, dass die Schlichtungsstellen der Kreditwirtschaft nur

einheitliche Anforderungen zur Anerkennung zu erfüllen haben, nur ein Anerkennungsverfahren zu durchlaufen haben und auch nur eine Behörde, z. B. das Bundesamt für Justiz, für die Anerkennung zuständig ist.

Hierfür spricht, dass das zweifache Durchlaufen des Anerkennungsverfahrens bei zwei unterschiedlichen Behörden mit entsprechend doppelten Unterrichtungs- (vgl. § 23 Abs. 2 VSBG-E) und Berichtspflichten (vgl. § 32 Abs. 1 bis 3 VSBG-E) einen unnötigen bürokratischen Aufwand darstellen würde, der weder durch das europäische Recht vorgegeben ist, noch einen zusätzlichen Nutzen für den Verbraucher verspricht.

Hinzu kommt, dass bislang nur in § 16 UklaG-E und nur für die Schlichtungsstellen der Verbände, denen die Schlichtungsaufgabe nach § 7 Abs. 1 und 2 der Schlichtungsstellenverfahrensverordnung wirksam übertragen worden ist, eine Übergangsvorschrift vorgesehen ist. Eine solche sollte aber auch für die bewährten und in der Praxis allgemein anerkannten Schlichtungsstellen vorgesehen werden, die die Streitbeilegung über die in § 14 Abs. 1 UKlag-E genannten Streitgegenstände hinaus betreiben.

Die in der Übergangsvorschrift sodann vorzusehende Frist müsste darüber hinaus so bemessen sein, dass sie dem Umstand Rechnung trägt, dass ein Antrag auf Anerkennung erst dann gestellt werden kann, wenn nach Inkrafttreten des Verbraucherstreitbelegungsgesetzes auch die Schlichtungsstellenverfahrensverordnung geändert worden ist, die Schlichtungsstellen der Kreditwirtschaft ihre Verfahrensordnungen an die neuen Vorgaben angepasst haben, die Verfahrensordnungen von den entsprechenden Gremien der Trägerverbände beschlossen worden sind und eine ggf. erforderliche Beteiligung eines Verbraucherverbands stattgefunden hat. Unseres Erachtens sollte die Frist daher mindestens zwölf Monate betragen.

Letztlich plädieren wir dringend dafür, hier für alle Schlichtungsstellen der Kreditwirtschaft tragbare Lösungen zu finden.

II. Entwurf einer Verordnung über Informations- und Berichtspflichten nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz

§ 4 Absatz 2 VSBinfoV-E

Der Stichtag zur Veröffentlichung eines Tätigkeitsberichts sollte in der Weise festgelegt werden, dass eine Verbraucherschlichtungsstelle möglichst abschließend über ein Kalenderjahr berichten kann. Dies ist bei einer Veröffentlichung zum Stichtag 1. Februar eines Folgejahres nicht gewährleistet.

Wir bitten daher, § 4 Absatz 2 VSBinfoV-E wie folgt zu ändern:

„(2) Der Tätigkeitsbericht ist ab Anerkennung oder Einrichtung der Verbraucherschlichtungsstelle für jedes Kalenderjahr, jedoch erstmals für das Jahr 2016, bis zum ~~1. Februar~~ 31. Dezember des Folgejahres zu veröffentlichen.“

Für die Berücksichtigung unserer Anmerkungen wären wir Ihnen sehr dankbar. Gern stehen wir Ihnen auch in einem persönlichen Gespräche für weitere Erläuterungen zur Verfügung.

Mit freundlichen Grüßen
VERBAND DER PRIVATEN BAUSPARKASSEN e. V.
i.A.

Sabine Masuch

Leiterin der Kundenbeschwerdestelle