

Christoph Althammer, Caroline Meller-Hannich (Hrsg.)

VSBG

Verbraucherstreitbeilegungsgesetz

Kommentar



Wolfgang Metzner Verlag

Verbraucherstreitbeilegungsgesetz

Kommentar

Herausgegeben von

Prof. Dr. Christoph Althammer

Prof. Dr. Caroline Meller-Hannich

Bearbeitet von

Prof. Dr. Christoph Althammer

Dr. Christof Berlin

Felix Braun

Dr. Heike Fichtner

Dr. Martin Fries

Tatjana Halm

Simon J. Heetkamp

Michael Liepin

Christian Lohr

Prof. Dr. Caroline Meller-Hannich

Prof. Dr. Dr. h. c. Hanns Prütting

Dr. Sascha Weigel

Stefan Weiser



Wolfgang Metzner Verlag

© Wolfgang Metzner Verlag, Frankfurt am Main 2017

Das Werk ist urheberrechtlich geschützt.

Jede Verwertung außerhalb der Freigrenzen des Urheberrechts ist ohne Zustimmung des Verlags unzulässig und strafbar.

Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

ISBN 978-3-96117-009-8

Bibliografische Information der Deutschen Bibliothek

Die Deutsche Bibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de> abrufbar.

Bearbeiterverzeichnis

Prof. Dr. **Christoph Althammer**, Universität Regensburg

§§ 2, 7–8, 41 VSBG

Dr. **Christof Berlin**, Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr, Berlin

Überblick zur bestehenden Schlichtungspraxis

Felix Braun, Zentrum für Schlichtung e. V., Kehl

§§ 36–40, 42 VSBG, §§ 1–7 VSBInfoV

Richterin am Landgericht Dr. **Heike Fichtner**, Halle

§ 14 VSBG

Priv.-Doz. Dr. **Martin Fries**, Universität München

§§ 3, 5–6, 9–10 VSBG

Rechtsanwältin **Tatjana Halm**, Verbraucherzentrale Bayern, München

§§ 11–13 VSBG

Rechtsanwalt **Simon J. Heetkamp**, Köln

§§ 15–17, 24–27 VSBG

Richter am Oberlandesgericht **Michael Liepin**, Düsseldorf

§§ 28–35 VSBG

Christian Lohr, Universität Regensburg

§§ 2, 22–23, 41, 43 VSBG

Prof. Dr. **Caroline Meller-Hannich**, Universität Halle-Wittenberg

§§ 1, 4 VSBG

Prof. Dr. Dr. h. c. **Hanns Prütting**, Universität Köln

§§ 19–21 VSBG

Rechtsanwalt Dr. **Sascha Weigel**, Leipzig

§ 18 VSBG

Stefan Weiser, Zentrum für Schlichtung e. V., Kehl

§§ 36–40, 42 VSBG, §§ 1–7 VSBInfoV

Vorwort

Als der europäische Gesetzgeber Ende 2011 einen ersten Vorschlag für einen Rechtsakt im Bereich der Alternativen Streitbeilegung vorlegte (KOM 2011, 293), war zunächst nicht zu erwarten, dass dies tiefgreifende Auswirkungen auf die nationale Schlichtungspraxis und Gesetzgebung haben könnte. Ursprünglich standen nämlich allein grenzüberschreitende Verbraucherstreitigkeiten im Zentrum der Überlegungen. Für die zur Konfliktbeilegung vorgesehenen Schlichtungsstellen wurden zudem nur geringe Mindestvorgaben formuliert, in deren weites Spektrum sich die deutsche Schlichtungslandschaft ohne weiteres würde einfügen können. Im Laufe des europäischen Gesetzgebungsverfahrens wurde aber der Anwendungsbereich auch auf nationale Streitigkeiten erweitert und die Ausgestaltung des Streitbeilegungsverfahrens nahm immer stärker justizförmige Züge an, indem etwa eine Rechtsorientierung, eine Qualifizierung und Neutralitätskontrolle der streitbeilegenden Personengruppen eingeführt sowie unternehmensinterne Schlichtungsstellen ausgeschlossen wurden. Die am 21. Mai 2013 erlassene Richtlinie 2013/11 EU über die alternative Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten (ADR-Richtlinie) verpflichtete schließlich alle Mitgliedstaaten, für die auf ihrem Staatsgebiet ansässigen Unternehmer eine zuständige Verbraucherstreitbeilegungsstelle anzubieten, die den relativ hohen Qualitätsanforderungen der ADR-Richtlinie an Unabhängigkeit, Transparenz und Effektivität entspricht. Etabliert werden sollte ein flächendeckendes Angebot außergerichtlicher Verbraucherschlichtung in Europa, das sowohl inländische als auch grenzüberschreitende Streitigkeiten erfasst, vorausgesetzt sie finden zwischen Verbrauchern und Unternehmern aufgrund eines Verbraucherantrags statt. Gegenstand der Richtlinie sind nur Kauf- und Dienstleistungsverträge, wobei indes der weite europäische Dienstleistungsbegriff zu bedenken ist. Nach der Vorstellung des europäischen Gesetzgebers soll der Binnenmarkt dadurch gefördert werden, dass nach einer Verbrauchertransaktion eine grenzüberschreitende Alternative Streitbeilegung zur Verfügung steht, zugleich soll der Zugang der Verbraucher zu den staatlichen Gerichten nicht eingeschränkt werden.

Die Frist zur Umsetzung der Richtlinie endete am 9. Juli 2015. Nur mit Verspätung ist der deutsche Gesetzgeber seiner Umsetzungspflicht durch das am 19. Februar 2016 beschlossene und in seinen wesentlichen Teilen am 1. April 2016 in Kraft getretene Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG) nachgekommen. Gegenüber der Richtlinie ist der Anwendungsbereich des VSBG auch auf Verträge zwischen Unternehmen und zwischen Verbrauchern sowie auf drittstaatliche Unternehmer erweitert worden. Zudem werden alle Arten von Verbraucherverträgen, mit Ausnahme der Arbeitsverträge, erfasst. Es handelt sich um eine – angesichts des Mindestharmonisierungsansatzes der Richtlinie mögliche – überschießende Umsetzung. Das VSBG will in inhaltlicher Hinsicht vor allem die nach der Richtlinie notwendigen Anforderungen festschreiben, welche eine Einrichtung erfüllen muss, um als Ver-

braucherschlichtungsstelle anerkannt zu werden. Diese genießt dann Bezeichnungsschutz. Das Gesetz unterscheidet zwischen den anerkannten privaten Verbraucherschlichtungsstellen, den behördlichen Schlichtungsstellen und der Universalschlichtungsstelle. Bereits aufgrund anderer Gesetze eingerichtete oder anerkannte Schlichtungsstellen bleiben auch nach dem VSBG als solche beauftragt. Wenn eine Schlichtungsstelle gegenüber dem weiten Anwendungsbereich des VSBG keine Einschränkung vornimmt, führt sie die Bezeichnung »Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle«. Eine Liste der anerkannten privaten Schlichtungsstellen ist beim Bundesamt der Justiz abrufbar.

Parallel zur ADR-Richtlinie wurde die Verordnung EU Nr. 524/2013 vom 21. Mai über die Online-Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten (ODR-Verordnung) erlassen. Sie gilt seit dem 9. Januar 2016 und schafft mit der ODR-Plattform eine online gestützte Standardisierung und Koordinierung für grenzüberschreitende Beschwerden. Ein dialogisch angelegtes Beschwerdeformular führt den Verbraucher oder Unternehmer zur zuständigen Schlichtungsstelle – in der Regel diejenige am Unternehmenssitz. Die ODR-Verordnung gilt nur für Käufe und Dienstleistungen, bei denen Angebot und Bestellung auf elektronischem Wege erfolgen. Die Plattform kann auch durch Unternehmer angewählt werden. Deutsche Kontaktstelle für die Plattform ist das Bundesamt der Justiz.

Weder die europäischen Rechtsakte (ADR-Richtlinie und ODR-Verordnung) noch das nationale VSBG beinhalten eine konkrete Verfahrensordnung für die Verbraucherschlichtung. Das Verfahren vor der einzelnen Schlichtungsstelle wird vielmehr nach den jeweiligen Regeln dieser Stelle durchgeführt, die freilich über die ODR-Plattform angewählt wird und den qualitativen Mindestvorgaben der ADR-Richtlinie und des VSBG genügen muss. Ob das Verfahren schriftlich, mündlich oder online, auf Deutsch, Englisch oder auch anderen Sprachen, nur auf Verbraucherbeschwerden hin oder auch im b2b Bereich abläuft, hängt von der jeweiligen Schlichtungsordnung ab.

Die Umsetzung der ADR-Richtlinie durch das deutsche VSBG kann auch als Konsequenz eines sich seit Jahren abzeichnenden Wandels der Streitkultur in Europa und in Deutschland im Besonderen interpretiert werden. Die Instrumente der alternativen Streitbeilegung sollen nach der Vorstellung des europäischen Gesetzgebers eine effiziente, schnelle und kostengünstige Möglichkeit der außergerichtlichen Konfliktbereinigung zwischen Verbrauchern und Unternehmern gewährleisten und auf diese Weise auch zu einer Stärkung des Vertrauens in den europäischen Binnenmarkt beitragen (vgl. ErwGr. 4 der Richtlinie). Neben die gerichtliche Durchsetzung von Verbraucheransprüchen tritt ein freiwilliges Parallelsystem der Rechtsbewährung, das aber den staatlichen Justizinstitutionen über kurz oder lang im Erfolgsfall nicht nur Entlastung bringen, sondern sich für diese auch zu einer ernsthaften Konkurrenz entwickeln könnte, wie von einigen Stimmen befürchtet. In jedem Fall bedarf es deswegen hoher verfahrensrechtlicher Mindeststan-

dards in der Verbraucherstreitbeilegung, um im Interesse des Verbraucherschutzes das Schlichtungsverfahren nach rechtsstaatlichen Grundsätzen ablaufen zu lassen und den Bedenken der Kritiker, die einen Verlust an Rechtssicherheit befürchten, dauerhaft begegnen zu können.

Der hier vorgelegte Kommentar erfasst das gesamte Verbraucherstreitbeilegungsgesetz, die zugehörigen europäischen Grundlagen sowie – inhaltlich vorangestellt – einige ausgewählte Schlichtungsordnungen. Hierbei wird auch ein Einblick in nationale und internationale Schlichtungspraktiken und Erfahrungen gewährt. Als kompaktes Nachschlagewerk soll der Kommentar nach dem Wunsch der Herausgeber eine profunde Orientierung für Praxis, Wissenschaft und Ausbildung bieten. In den Anhängen sind zudem die wichtigsten europäischen Regelwerke sowie vom Bundesamt der Justiz erarbeitete Musterformulare abgedruckt. Anliegen des Kommentars ist es, den Zweck und die tragende Struktur der Vorschriften verständlich darzustellen und gleichzeitig eine qualitativ hochwertige und anspruchsvolle Erläuterung zu bieten.

Unser großer Dank gilt zunächst den Autorinnen und Autoren, welche an diesem Kommentarprojekt mitgewirkt haben. Für tatkräftige Unterstützung danken wir weiter unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, namentlich Herrn Ferdinand Gürtler und Herrn Christian Lohr.

Für das sorgfältige Lektorat und die gute Zusammenarbeit schulden wir Frau Jana Fiala Dank.

Im Februar 2017

Christoph Althammer
Caroline Meller-Hannich

Inhaltsverzeichnis

Bearbeiterverzeichnis 3

Vorwort 5

Abkürzungsverzeichnis 13

Literaturverzeichnis 18

Überblick zur bestehenden Schlichtungspraxis 21

Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG)

vom 19. Februar 2016

Abschnitt 1 Allgemeine Vorschriften

§ 1 Anwendungsbereich 45

§ 2 Verbraucherschlichtungsstelle 61

Abschnitt 2 Private Verbraucherschlichtungsstellen

§ 3 Träger der Verbraucherschlichtungsstelle 70

§ 4 Zuständigkeit von Verbraucherschlichtungsstellen 75

§ 5 Verfahrensordnung 90

§ 6 Streitmittler 95

§ 7 Unabhängigkeit und Unparteilichkeit des Streitmittlers 110

§ 8 Amtsdauer und Abberufung des Streitmittlers 130

§ 9 Beteiligung von Verbraucherverbänden und Unternehmerverbänden 139

§ 10 Informationspflichten der Verbraucherschlichtungsstelle 144

Abschnitt 3 Streitbeilegungsverfahren

Vor §§ 11 bis 13 VSBG 148

§ 11 Form von Mitteilungen 149

§ 12 Verfahrenssprache 153

§ 13 Vertretung 158

§ 14 Ablehnungsgründe 163

§ 15 Beendigung des Verfahrens auf Wunsch der Parteien 186

§ 16 Unterrichtung der Parteien 195

§ 17 Rechtliches Gehör 201

§ 18 Mediation 207

§ 19 Schlichtungsvorschlag 219

§ 20 Verfahrensdauer 232

§ 21 Abschluss des Verfahrens 236

§ 22 Verschwiegenheit 239

§ 23 Entgelt 250

Abschnitt 4 Anerkennung privater Verbraucherschlichtungsstellen

§ 24 Anerkennung 255

§ 25 Antrag auf Anerkennung und Mitteilung von Änderungen 262

§ 26 Widerruf der Anerkennung 271

§ 27 Zuständige Behörde und Verordnungsermächtigung 276

Abschnitt 5 Behördliche Verbraucherschlichtungsstellen

§ 28 Behördliche Verbraucherschlichtungsstellen 282

Abschnitt 6 Universalschlichtungsstellen der Länder

Vor § 29 VSBG 290

§ 29 Universalschlichtungsstelle und Verordnungsermächtigung 291

§ 30 Zuständigkeit und Verfahren der Universalschlichtungsstelle 301

§ 31 Gebühr 318

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

§ 32 Zentrale Anlaufstelle für Verbraucherschlichtung und Mitteilungspflichten der zuständigen Behörden und Aufsichtsbehörden 330

§ 33 Liste der Verbraucherschlichtungsstellen sowie Zugang zur Liste der Europäischen Kommission und zur Europäischen Plattform zur Online-Streitbeilegung 337

§ 34 Berichtspflichten und Auskunftspflichten der Verbraucherschlichtungsstelle 342

§ 35 Verbraucherschlichtungsbericht 352

Abschnitt 8 Informationspflichten des Unternehmers

§ 36 Allgemeine Informationspflicht 356

§ 37 Informationen nach Entstehen der Streitigkeit 367

Abschnitt 9 Grenzüberschreitende Zusammenarbeit

§ 38 Zusammenarbeit mit ausländischen Streitbeilegungsstellen 374

§ 39 Zusammenarbeit mit der Europäischen Plattform zur Online-Streitbeilegung 377

§ 40 Unterstützung von Verbrauchern bei grenzübergreifenden Streitigkeiten; Kontaktstelle für die Europäische Plattform zur Online-Streitbeilegung 381

Abschnitt 10 Schlussvorschriften

§ 41 Bußgeldvorschriften 386

§ 42 Verordnungsermächtigung 389

§ 43 Projektförderung, Forschungsvorhaben, Bericht 393

Verbraucherstreitbelegungs-Informationspflichtenverordnung (VSBInfoV) vom 28.2.2016

§ 1 Antrag auf Anerkennung als private Verbraucherschlichtungsstelle 396

§ 2 Angaben für die Liste der Verbraucherschlichtungsstellen 407

§ 3 Webseite der Verbraucherschlichtungsstelle 411

§ 4 Tätigkeitsbericht der Verbraucherschlichtungsstelle 419

§ 5 Evaluationsbericht der Verbraucherschlichtungsstelle 427

§ 6 Verbraucherschlichtungsbericht und Auswertung der Evaluationsberichte der Verbraucherschlichtungsstellen 430

§ 7 Inkrafttreten 433

Anhang

Anhang 1 **ADR-Richtlinie**

RICHTLINIE 2013/11/EU DES EUROPÄISCHEN PARLAMENTS UND DES RATES 436

Anhang 2 **ODR-Verordnung**

VERORDNUNG (EU) NR. 524/2013 DES EUROPÄISCHEN PARLAMENTS UND DES RATES 458

Anhang 3 **Antrag auf Anerkennung als Verbraucherschlichtungsstelle nach § 24 Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG)**

Anhang 4 **Anlage zur Notifizierung für die Anerkennung nach § 24 Verbraucherstreitbeilegungsgesetz**

Anhang 5 **Antrag auf Anerkennung als Verbraucherschlichtungsstelle nach § 14 Absatz 3 UKlaG, §§ 11, 16 FinSV**

Anhang 6 **Anlage zur Notifizierung für die Anerkennung nach § 14 Absatz 3 UKlaG, §§ 11, 16 FinSV**

Sachverzeichnis 500

Abkürzungsverzeichnis

a. A.	anderer Ansicht
a. a. O.	am angegebenen Ort
Abl.	Amtsblatt der Europäischen Union
Abs.	Absatz
ADR	Alternative Dispute Resolution
ADR-Richtlinie	Richtlinie über die alternative Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 und der Richtlinie 2009/22/EG (ADR Richtlinie)
a. E.	am Ende
a. F.	alte Fassung
a. M.	anderer Meinung
AG	Amtsgericht
AGB	Allgemeine Geschäftsbedingungen
Alt.	Alternative
Anh.	Anhang
Anl.	Anlage
Anm.	Anmerkung
AnwBl	Anwaltsblatt
ARN	Allmänna Reklamationsnämnden
Art.	Artikel
AS	Alternative Streitbeilegung
Aufl.	Auflage
BaFin	Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht
Bd.	Band
BGB	Bürgerliches Gesetzbuch
BGBL	Bundesgesetzblatt
BGH	Bundesgerichtshof
BGHZ	Entscheidungen des Bundesgerichtshofes in Zivilsachen
BMJV	Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz
BQFG	Berufsqualifikationsfeststellungsgesetz
BRAB	Bundesrechtsanwaltskammer
BRAB-Mitt.	Mitteilungen der Bundesrechtsanwaltskammer
BRAO	Bundesrechtsanwaltsordnung
BR-Drs.	Bundesratsdrucksache
Brüssel Ia-VO	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
BT-Drs.	Bundestagsdrucksache

Buchst.	Buchstabe
BVerfG	Bundesverfassungsgericht
BVerfGE	Entscheidungen des Bundesverfassungsgerichts
BVerwG	Bundesverwaltungsgericht
BVerwGE	Entscheidungen des Bundesverwaltungsgerichts
BVI	Bundesverband Investment und Asset Management e. V.
BVR	Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken
bzw.	beziehungsweise
ca.	circa
CMLR	Common Market Law Review
DAV	Deutscher Anwaltverein
ders.	derselbe
d. h.	das heißt
dies.	dieselbe(n)
DRB	Deutscher Richterbund
DRiG	Deutsches Richtergesetz
DRiZ	Deutsche Richterzeitung
ECC-Net	Netzwerk der Europäischen Verbraucherzentren
Einl	Einleitung
EGBGB	Einführungsgesetz zum Bürgerlichen Gesetzbuche
EGZPO	Einführungsgesetz zur Zivilprozessordnung
EMRK	Europäische Menschenrechtskonvention
EnWG	Energiewirtschaftsgesetz
etc.	et cetera
EU	Europäische Union
EUCML	Journal of European Consumer and Market Law
EuGH	Europäischer Gerichtshof
EU-FahrRBusG	EU-Fahrgastrechte-Kraftomnibus-Gesetz
e. V.	eingetragener Verein
EVO	Eisenbahn-Verkehrsordnung (EVO)
EWK	Europäischer Wirtschaftsraum
f., ff.	folgende
FAZ	Frankfurter Allgemeine Zeitung
FIN-Net	Netzwerk der Schlichtungsstellen für Finanzdienstleistungen
FinSV	Finanzschlichtungsstellenverordnung
Fn.	Fußnote
FOS	Financial Ombudsman Service
FS	Festschrift
GbR	Gesellschaft bürgerlichen Rechts
GDV	Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft e. V.
gem.	gemäß

GewArch	Gewerbearchiv, Zeitschrift für Wirtschaftsverwaltungsrecht
GG	Grundgesetz für die Bundesrepublik Deutschland
ggf.	gegebenenfalls
GmbH	Gesellschaft mit beschränkter Haftung
GPR	Zeitschrift für das Privatrecht der Europäischen Union
GRC	Charta der Grundrechte der Europäischen Union
h. L.	herrschende Lehre
h. M.	herrschende Meinung
Halbs.	Halbsatz
Hrsg.	Herausgeber
i. d. F.	in der Fassung
i. d. R.	in der Regel
i. e. S.	im engeren Sinne
IHKG	Gesetz zur vorläufigen Regelung des Rechts der Industrie- und Handelskammern
insbes.	insbesondere
i. R. d.	im Rahmen der/des
i. S., i. S. d., i. S. e.,	im Sinne, im Sinne des/der, im Sinne eines,
i. S. v.	im Sinne von
i. V. m.	in Verbindung mit
i. w. S.	im weiteren Sinne
JustG NRW	Justizgesetz Nordrhein-Westfalen
JVKostG	Justizverwaltungskostengesetz
JZ	JuristenZeitung
KAGB	Kapitalanlagegesetzbuch
Kap.	Kapitel
KG	Kammergericht
krit.	kritisch
LG	Landgericht
Lit.	Literatur
lit.	Buchstabe
LuftSchlichtV	Luftverkehrsschlichtungsverordnung
LuftVG	Luftverkehrsgesetz
m. A.	mit Anmerkungen
MDR	Monatsschrift für Deutsches Recht, Zeitschrift für die Zivilrechtspraxis
m. E.	meines Erachtens
MedG/	Mediationsgesetz
MediationsG	
MMR	MultiMedia und Recht, Zeitschrift für Informations-, Telekommunikations- und Medienrecht

m. w. N.	mit weiteren Nachweisen
n. F.	neue Fassung
NJ	Neue Justiz, Zeitschrift für Rechtsentwicklung und Rechtsprechung
NJW	Neue Juristische Wochenschrift
Nr.	Nummer/n
NRW	Nordrhein-Westfalen
NZV	Neue Zeitschrift für Verkehrsrecht
ODR	Online Dispute Resolution/Online-Streitbeilegung
ODR-Verordnung,	Verordnung (EU) Nr. 524/2013 des Europäischen Parlaments und
ODR-VO	Rates vom 21. Mai 2013 über die Online-Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten
OGF	Ombudsstelle Geschlossene Fonds e. V.
OLG	Oberlandesgericht
OLGZ	Entscheidungen der Oberlandesgerichte in Zivilsachen
OVG	Oberverwaltungsgericht
PDLV	Postdienstleistungsverordnung
PostG	Postgesetz
RDG	Rechtsdienstleistungsgesetz
RefE VSBG	Referentenentwurf zur Umsetzung der ADR-Richtlinie und zur Durchführung der ODR-Verordnung
RegE	Regierungsentwurf
RegE VSBG	Regierungsentwurf zur Umsetzung der ADR-Richtlinie und zur Durchführung ODR-Verordnung
RGBl.	Reichsgesetzblatt
RL	Richtlinie
Rn.	Randnummer
RRa	ReiseRecht aktuell, Zeitschrift für das Tourismusrecht
Rspr.	Rechtsprechung
S.	Seite
s.	siehe
s. a.	siehe auch
SchiedsVZ	Zeitschrift für Schiedsverfahren
SchlichtVerfV	Schlichtungsstellenverfahrensverordnung
SchliO	Schlichtungsordnung
SGC	Stichting De Geschillencommissies
s. o.	siehe oben
sog.	sogenannt
söp	Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr
str.	streitig
st. Rspr.	ständige Rechtsprechung

s. u.	siehe unten
TA	Transaktionsanalyse
TKG	Telekommunikationsgesetz
u. a.	unter anderem, und andere
Übk.	Übereinkommen
u. E.	unseres Erachtens
UKlaG	Unterlassungsklagengesetz
UmsetzungsG	Gesetz zur Umsetzung der Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten und zur Durchführung der Verordnung über Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten.
u. U.	unter Umständen
v.	vom, von
VDV	Verband deutscher Verkehrsunternehmen
VG	Verwaltungsgericht
VGH	Verwaltungsgerichtshof
VO	Verordnung
Vorbem.	Vorbemerkung
VSBG	Verbraucherstreitbeilegungsgesetz
VSBInfoV	Verbraucherstreitbeilegungs-Informationspflichtenverordnung
VuR	Verbraucher und Recht, Zeitschrift für Wirtschafts- und Verbraucherrecht
VVG	Versicherungsvertragsgesetz
VZBV	Verbraucherzentrale Bundesverband
WEG	Wohnungseigentumsgesetz
WM	Wertpapier-Mitteilungen, Zeitschrift für Wirtschafts- und Bankrecht
z. B.	zum Beispiel
ZEuP	Zeitschrift für Europäisches Privatrecht
ZIP	Zeitschrift für Wirtschaftsrecht
ZKM	Zeitschrift für Konfliktmanagement
ZMediatAusbV	Zertifizierte-Mediatoren-Ausbildungs-Verordnung
ZPO	Zivilprozessordnung
z. T.	zum Teil
ZUM	Zeitschrift für Urheber- und Medienrecht
zust.	Zustimmend
zz.	zurzeit
ZZP	Zeitschrift für Zivilprozess

Literaturverzeichnis

- Althammer (Hrsg.)* Verbraucherstreitbeilegung: Aktuelle Perspektiven für die Umsetzung der ADR-Richtlinie, 2015
- Baetge/von Hein/von Hinden (Hrsg.)* Die richtige Ordnung, 2008
- Beck'scher Online-Kommentar* Grundgesetz, 28. Edition, Stand: 1.3.2016
(zit.: BeckOK-GG/*Bearbeiter*)
Grosskommentar zum Zivilrecht: BeckOGK
(zit.: BeckOGK/*Bearbeiter*)
- Berlin* Alternative Streitbeilegung in Verbraucherkonflikten, 2014
- Borowski/Röthemeyer/Steike* VSBG, Verbraucherstreitbeilegungsgesetz, Handkommentar, 2016
(zit.: Borowski/Röthemeyer/Steike/*Bearbeiter*)
- Braun* Lehrbuch des Zivilprozeßrechts, 2014
- Calliess/Ruffert (Hrsg.)* EUV/AEUV, Das Verfassungsrecht der Europäischen Union mit Europäischer Grundrechtecharta, Kommentar, 4. Auflage 2011
(zit.: Calliess/Ruffert/*Bearbeiter*)
- Eidenmüller/Wagner (Hrsg.)* Mediationsrecht, 2015
(zit.: Eidenmüller/Wagner/*Bearbeiter*)
- Elser* Mediation als Verbraucher-ADR-Verfahren, 2015
- Faber (Hrsg.)* Demokratie in Staat und Wirtschaft, 2002
- Fries* Verbraucherrechtsdurchsetzung, 2016
- Gelinsky (Hrsg.)* Schlichten statt richten, 2015
- Glöge/Preis/Schmidt (Hrsg.)* Erfurter Kommentar zum Arbeitsrecht
(zit.: ErfK/*Bearbeiter*)
- Greger/Unberath* Mediationsgesetz. Recht der alternativen Konfliktlösung, Kommentar, 1. Auflage 2012
(zit.: Greger/Unberath/*Bearbeiter*)
- Greger/Unberath/Steffek* Recht der alternativen Konfliktlösung, Mediationsgesetz, Verbraucherstreitbeilegungsgesetz Kommentar, 2. Auflage 2016
(zit.: Greger/Unberath/Steffek/*Bearbeiter*)
- Haft/Schlieffen* Handbuch Mediation, 3. Auflage 2016
(zit.: Haft/Schlieffen/*Bearbeiter*)
- Hodges/Benöhr/Creutzfeldt-Banda* Consumer ADR in Europe, 2012
- Höland/Meller-Hannich* Nichts zu klagen? Der Rückgang der Klageeingangszahlen in der Justiz. Mögliche Ursachen und Folgen, 2016
- Jauernig* Bürgerliches Gesetzbuch mit Allgemeinem Gleichbehandlungsgesetz (Auszug), Kommentar, 15. Auflage 2014
(zit.: Jauernig/*Bearbeiter*)
- Kleinschmidt/Kronke/Raab/Robbers/Thorn (Hrsg.)* Strukturelle Ungleichgewichtslagen in der internationalen Streitbeilegung, 2016

- Klowait/Gläßer* Mediationsgesetz, Handkommentar, 1. Auflage 2014
(zit.: Klowait/Gläßer/*Bearbeiter*)
- Kracht/Niedostadek/Sensburg (Hrsg.)* Praxishandbuch Professionelle Mediation, 2017
- Maunz/Dürig* Grundgesetz, Kommentar, 78. Auflage 2016
(zit.: Maunz/Dürig/*Bearbeiter*)
- Meller-Hannich* Zivilprozessrecht, 2. Auflage 2016
- Münchener Kommentar zum BGB* Band 1, Allgemeiner Teil, §§ 1–240, ProStG, AGG, 7. Auflage 2015
Band 5: Schuldrecht, Besonderer Teil III §§ 705–853, PartGG, ProdHaftG, 6. Auflage 2013
Band 10, Internationales Privatrecht I, Europäisches Kollisionsrecht, EGBGB (Art. 1–24), 6. Auflage 2015
(zit.: MüKo-BGB/*Bearbeiter*)
- Münchener Kommentar zur ZPO* Band 1: §§ 1–354, 5. Auflage 2016
(zit.: MüKo-ZPO/*Bearbeiter*)
- Musielak/Voigt* Zivilprozessordnung, Kommentar, 13. Auflage 2016
(zit.: Musielak/Voigt/*Bearbeiter*)
- Palandt* Bürgerliches Gesetzbuch, Kommentar
(zit.: Palandt/*Bearbeiter*, Aufl. Jahr)
- Prütting/Wegen/Weinreich* Bürgerliches Gesetzbuch: BGB, Kommentar, 11. Auflage 2016
(zit.: Prütting/Wegen/Weinreich/*Bearbeiter*)
- Ring* Das neue Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG) in der anwaltlichen Praxis, 1. Auflage 2016
- Roder/Röthemeyer/Braun* Verbraucherstreitbeilegungsgesetz: VSBG, 1. Auflage 2017
(zit.: Roder/Röthemeyer/Braun/*Bearbeiter*)
- Rosenberg/Schwab/Gottwald* Zivilprozessrecht, 17. Auflage 2010
(zit.: Rosenberg/Schwab/Gottwald)
- Saenger (Hrsg.)* Zivilprozessordnung, Handkommentar, 6. Auflage 2015
(zit.: Hk-ZPO/*Bearbeiter*)
- Scherpe* Außergerichtliche Streitbeilegung in Verbrauchersachen, Tübingen 2002
- Schmidt-Kessel (Hrsg.)* Alternative Streitschlichtung – Die Umsetzung der ADR-Richtlinie in Deutschland, 2015
- Schoch/Schneider/Bier* Verwaltungsgerichtsordnung, Kommentar
Band I, Stand: Februar 2006
(zit.: Schoch/Schneider/Bier/*Bearbeiter*)
- Staats* Deutsches Richtergesetz, 2012
(zit.: Staats, DRiG)
- Steffek/Unberath/Greger/Menkel-Meadow (Hrsg.)* Regulating Dispute Resolution, 2013
- Stein/Jonas* Kommentar zur Zivilprozessordnung: ZPO
(zitiert: Stein/Jonas/*Bearbeiter*, Aufl. Jahr)
- Tamm/Tonner (Hrsg.)* Verbraucherrecht, Rechtliches Umfeld – Vertragstypen – Rechtsdurchsetzung, Beratungshandbuch, 2. Auflage 2016
(zitiert: Tamm/Tonner/*Bearbeiter*)

- Tochtermann* Die Unabhängigkeit und Unparteilichkeit des Mediators, 2008
- Wagner* Prozeßverträge, 1998
- Weigel* Konfliktmanagement in der öffentlichen Verwaltung des aktivierenden Staates mit Transaktionsanalyse und transaktionsanalytisch fundierter Mediation, 2012
(zit.: *Weigel*, Konfliktmanagement)
- Weigel (Hrsg.)* Theorie und Praxis der Transaktionsanalyse in der Mediation. Ein Handbuch, 2014
- Zöller* ZPO Zivilprozessordnung, 31. Auflage 2016
(zit.: *Zöller/Bearbeiter*)

■ Überblick zur bestehenden Schlichtungspraxis

Schrifttum: *Alleweldt* u. a., Cross-Border Alternative Dispute Resolution in the European Union, Berlin 2011; *Alleweldt* u. a., Study on the use of Alternative Dispute Resolution in the European Union, Berlin 2009; *Berlin*, Transparenz und Vertraulichkeit im Schlichtungsverfahren – Zur Frage der Veröffentlichung von Verfahrensergebnissen, VuR Sonderheft VSBG 2016, 35; *Berlin*, Referentenentwurf zur Verbraucherschlichtung – Ergänzungen aus der Praxis, ZKM 2015, 26; *Berlin*, Schlichtung im Luftverkehr als Alternative Streitbeilegung, RRa 2014, 210; *Bollweg*, Schlichtung im Luftverkehr, NZV 2015, 361; *Braun*, Verbraucherstreitigkeiten und Online-Schlichtung, ZKM 2013, 168; *Hirsch*, Die Praxis des Versicherungsombudsmanns, VuR 2010, 298; *Isermann*, söp – Schlichtung: Wie funktioniert das?, RRa 2016, 106; *Isermann*, Das neue Gesetz zur Schlichtung im Luftverkehr, RRa 2013, 158; *Schmitt*, Branchenschlichtungsverfahren (Ombudsmann der öffentlichen Banken) – (k)eine Alternative: keine Verbesserung durch ADR-Richtlinie RL 2013/11/EU, VuR 2015, 134; *Stuyck* u. a., An analysis and evaluation of alternative means of consumer redress other than redress through ordinary judicial proceedings, Leuven 2007.

Übersicht (die Zahlen bedeuten Randnummern)

- I. Europäische Nachbarländer 4
 1. Schweden 5
 - a) Überblick 5
 - b) Allmänna Reklamationsnämnden (ARN) 8
 2. Niederlande 11
 - a) Überblick 11
 - b) Stichting De Geschillencommissies (SGC) 13
 3. Großbritannien 20
 - a) Überblick 20
 - b) Financial Ombudsman Service (FOS) 22
- II. Deutschland 27
 1. Überblick 27
 2. Ausgewählte ADR-Stellen 31
 - a) Versicherungen 38
 - (1) Ombudsmann für Versicherungen 39
 - (2) Ombudsmann Private Kranken- und Pflegeversicherung 42
 - b) Banken 45
 - (1) Ombudsmann der privaten Banken 48

- (2) Ombudsmann der öffentlichen Banken 51
 - (3) Deutscher Sparkassen- und Giroverband e. V. 54
 - (4) Ombudsverfahren der deutschen genossenschaftlichen Banken-
gruppe 57
 - (5) Schlichtungsstelle bei der Deutschen Bundesbank 60
 - c) Personenverkehr 63
 - (1) Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr (söp) 64
 - (2) Schlichtungsstelle Nahverkehr (NRW) 67
 - (3) Schlichtungsstelle Luftverkehr beim Bundesamt für Justiz 70
 - d) Energie 73
 - e) Internethandel 76
 - f) Rechtsanwälte und Ärzte 79
 - (1) Schlichtungsstelle der Rechtsanwaltschaft 80
 - (2) Schlichtungsstelle für Arzthaftpflichtfragen der norddeutschen Ärzte-
kammern 83
 - g) Telekommunikation 86
 - h) Auffangstelle 90
- 1 Der ADR-Richtlinie und ihrer deutschen Umsetzung durch das VSBG geht eine **langjährige ADR-Praxis** in Deutschland und Europa voraus. Die aktuelle Gesetzgebung ist in der Rechtswirklichkeit daher weniger »revolutionär«, als es die mitunter aufgeregte rechtspolitische Diskussion im Vorfeld der Gesetzgebung vermuten lässt. Vielmehr stellen die Richtlinie und nationale Umsetzung einen (erstmal) einheitlichen Rahmen für Verbraucherschlichtung unter Berücksichtigung der Erfahrungen aus der bestehenden Praxis dar.
 - 2 Einen **systematischen Überblick** über die bestehende Praxis in Europa gibt es bislang nur in summarischer¹ bzw. exemplarischer² Form. Die rechtswissenschaftliche Auseinandersetzung mit dem Gegenstand ließ bisher nur wenig empirischen Bezug erkennen und konzentrierte sich auf theoretische Erörterungen.
 - 3 Die nachfolgenden Ausführungen sollen anhand von Praxisbeispielen einen Eindruck von der bestehenden Praxis von Verbraucher-ADR bieten. Dabei werden zunächst bedeutende Stellen aus europäischen Nachbarländern vorgestellt (I.). Anschließend richtet sich der Blick auf ausgewählte Stellen in Deutschland (II.).

1 *Alleweldt u. a.*, Cross-Border Alternative Dispute Resolution in the European Union, 2011; *Alleweldt u. a.*, Study on the use of Alternative Dispute Resolution in the European Union, 2009; *Stuyck u. a.*, An analysis and evaluation of alternative means of consumer redress other than redress through ordinary judicial proceedings, 2007.

2 *Hodges/Benöhr/Creutzfeldt-Banda* (Hrsg.), Consumer ADR, 2012.

I. Europäische Nachbarländer

Besonders erfolgreiche Beispiele für Verbraucher-ADR gibt es in Skandinavien, in den Niederlanden und in Großbritannien 4

1. Schweden

a) Überblick

In Schweden – ähnlich wie in den übrigen nordischen Ländern – hat die alternative Streitbeilegung in Verbraucherkonflikten bereits eine **längere Tradition** und es gibt ein entsprechend etabliertes ADR-System.³ Auch wenn der Zugang zu den Gerichten vergleichsweise einfach und niedrigschwellig ist, erfolgt aufgrund der attraktiven und für die Parteien kostenlosen ADR-Angebote eine gerichtliche Klärung von Verbraucherkonflikten nur selten. 5

Ein Schwerpunkt des schwedischen Verbraucherschutzes bildet die Verbraucherberatung auf kommunaler Ebene. Eine erste Anlaufstelle ist die kostenlose **kommunale Verbraucherberatung** (*kommunala konsumentvägledare*), welche von den meisten Kommunen Schwedens angeboten wird.⁴ Auf nationaler Ebene gibt es eine starke Verbraucherbehörde (*Konsumentverket*). Die genannten Einrichtungen arbeiten eng mit den ADR-Stellen zusammen, beispielsweise können Verbraucher Schlichtungsanträge auch über die kommunalen Verbraucherberatungen stellen. 6

Wichtigste und größte ADR-Stelle ist das »nationale Verbraucherbeschwerdeamt« (*Allmänna reklamationsnämnden*). Daneben gibt es weitere kleinere ADR-Stellen.⁵ 7

b) Allmänna Reklamationsnämnden (ARN)

Die sachliche Zuständigkeit des ARN erstreckt sich auf **nahezu alle verbraucherrelevanten Wirtschaftsbereiche**. Hinsichtlich der internationalen Zuständigkeit kommt es primär darauf an, dass der Streit schwedischem Recht unterliegt.⁶ Aktivlegitimiert sind in erster Linie individuelle Verbraucher. Passivlegitimiert können grundsätzlich alle Unternehmen sein. 8

3 Siehe für diese und die nachfolgenden Aussagen zu ADR in Schweden:

Weber/Hodges/Creutzfeldt-Banda, Sweden, in: Hodges/Benöhr/Creutzfeldt-Banda (Hrsg.), Consumer ADR, 2012, S. 229 ff.; Berlin, Alternative Streitbeilegung in Verbraucherkonflikten, Qualitätskriterien, Interessen, Best Practice, 2014, S. 179 ff.

4 Entsprechende Einrichtungen bestehen in 266 der 290 schwedischen Kommunen, siehe Weber/Hodges/Creutzfeldt-Banda, a. a. O., S. 229 f.

5 Siehe Alleweldt u. a., Study of the use of Alternative Dispute Resolution in the European Union, 2007, S. 93, wo insgesamt 15 andere Stellen genannt werden.

6 In Einzelfällen kann das ARN auch bei außerhalb Schwedens geschlossenen Verträgen tätig werden, wenn z. B. das Unternehmen eine Zweigstelle in Schweden hat und das ARN ein kooperatives Verhalten des Unternehmens erwartet, vgl. Weber/Hodges/Creutzfeldt-Banda, a. a. O. S. 241.

- 9 Das ARN ist intern in **13 Fachabteilungen** untergliedert, davon zwölf mit Spezialzuständigkeit und eine mit Allgemeinzuständigkeit (Auffangfunktion). Im Jahr 2015 gingen beim ARN **12 035 Fälle** ein.⁷
- 10 Das **Verfahren** ist in mehrere Stufen unterteilt. Nach Antragsstellung durch den Verbraucher erhält der Unternehmer die (erneute) Möglichkeit zu einer direkten Einigung. Scheitert diese, so ergeht ein **unverbindlicher Schlichtungsvorschlag** – in einfach gelagerten oder wiederkehrenden Fallkonstellationen direkt durch die Geschäftsstelle (*kanslibeslut*), ansonsten durch einen mehrköpfigen Ausschuss unter Beteiligung externer Experten (*nämndbeslut*). Eine förmliche Annahme des Vorschlags durch die Parteien ist nicht erforderlich. Die Veröffentlichung der Fallpraxis ist nicht zuletzt aufgrund des schwedischen Transparenzgebotes der öffentlichen Verwaltung sehr weitgehend. Sowohl Zusammenfassungen von Standardfällen als auch Volltextversionen von neuen Fallkonstellationen werden publiziert, wobei dies nicht nur über die Website des ARN, sondern auch über eine juristische Datenbank bzw. durch die Versendung an interessierte Abonnenten erfolgt. Auf der Website einer Verbraucherzeitschrift gibt es eine »**schwarze Liste**« mit denjenigen Unternehmen, welche den Vorschlägen des ARN nicht folgen.⁸ Die vorgeschlagene Lösung wurde im Jahr 2015 zu 81 Prozent von den Unternehmen befolgt.⁹ Sind die Parteien mit dem Vorschlag des ARN nicht einverstanden, so können sie die Angelegenheit gerichtlich klären lassen.

2. Niederlande

a) Überblick

- 11 In den Niederlanden werden alternative Streitbeilegung und das Gerichtswesen als gleichwertig und sich gegenseitig ergänzend betrachtet.¹⁰ Entsprechend sind **pragmatische, einvernehmliche Konfliktlösungsverfahren** außerhalb der Gerichte stark verbreitet und kulturell fest verankert.¹¹ Obwohl der Zugang zu den Gerichten grundsätzlich als niedrigschwellig gilt, wird die gerichtliche Klärung nur als *ultima ratio* nach Ausschöpfung anderer Möglichkeiten angesehen.¹² Der niederländische **Staat fördert gezielt ADR**, u. a.

7 Siehe Jahresbericht ARN 2015, <http://www.arn.se/globalassets/extern/arsredovisningar/allmanna-reklamationsnamndens-arsredovisning-2015.pdf>, S. 16.

8 Schwarze Liste mit Suchfunktion nach Ländern und Wirtschaftsbranchen, siehe <http://www.radron.se/svarta-listan/>.

9 <http://www.arn.se/om-arn/aktuellt/rekordmanga-foretag-foljer-arns-beslut-2016-05-24/>.

10 Siehe für diese und die nachfolgenden Aussagen zu ADR in den Niederlanden: Weber/Hodges, The Netherlands, in: Hodges/Benöhr/Creutzfeldt-Banda (Hrsg.), Consumer ADR in Europe, 2012, S. 131, 133; Banda, Sweden, in: Hodges/Benöhr/Creutzfeldt-Banda (Hrsg.), Consumer ADR, 2012, S. 229 ff.; Berlin, Alternative Streitbeilegung in Verbraucherkonflikten, Qualitätskriterien, Interessen, Best Practice, 2014, S. 194 ff.

11 Siehe Weber/Hodges, a. a. O., S. 130, 164.

12 Siehe Weber/Hodges, a. a. O., S. 130 m. w. N.

seit den 1990er Jahren durch die Aufnahme spezieller Regelungen in das niederländische Zivilgesetzbuch.¹³

Die niederländische »ADR-Landschaft« wird von der zentralen, für die meisten Verbraucherangelegenheiten zuständigen »Stiftung der Konfliktkommissionen für Verbraucherangelegenheiten« (*Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken*) bestimmt. Daneben gibt es weitere kleine Stellen für einzelne Sektoren. 12

b) *Stichting De Geschillencommissies (SGC)*

Im Jahr 1970 wurde die SGC als **Dachorganisation** für branchenspezifische ADR-Stellen durch den nationalen Verbraucherschutzverband *Consumentenbond* und einige Unternehmensverbände gegründet. Die Finanzierung erfolgt gemeinsam durch staatliche Zuschüsse, die Verbände und eine von den jeweiligen Parteien zu bezahlende Fallpauschale. Der Sitz der SGC ist in Den Haag. 13

Allgemeine rechtliche Vorgaben für alle Kommissionen ergeben sich aus den Qualitätsanforderungen des Justizministeriums.¹⁴ Die spezifischen Regeln der einzelnen Kommissionen werden gemeinsam von Vertretern der Verbraucherschutzorganisationen und der jeweiligen Wirtschaftsverbände ausgehandelt, zumeist bevor eine neue Kommission die Arbeit aufnimmt.¹⁵ Alle drei bis fünf Jahre werden die Regelungen überarbeitet bzw. nachverhandelt.¹⁶ 14

In sachlicher Hinsicht sind die Kommissionen **für die meisten großen Wirtschaftszweige** zuständig. In persönlicher Hinsicht können sich sowohl Verbraucher als auch Unternehmen an die SGC wenden. Allerdings dürfen nur bei der SGC »registrierte« Unternehmen Verfahrensbeteiligte sein. Die Registrierung erfolgt entweder über die Mitgliedschaft des Unternehmens in einem am SGC-Verfahren teilnehmenden Branchenverband oder durch Einzelregistrierung für sonstige Unternehmen. 15

Neben der klassischen Streitbeilegung von Verbraucherbeschwerden (*c2b*) können sich **auch Unternehmen zur Durchsetzung ihrer Forderungen (b2c)** an die SGC wenden. Insoweit sich der jeweilige Verbraucher nach Entstehen der Streitigkeit mit dem ADR-Verfahren und der Bindungswirkung einer entsprechenden Entscheidung einverstanden erklärt.¹⁷ 16

Die Streitbeilegung unter dem Dach der SGC wird von **rund 50 unabhängigen, sektorspezifischen Fachkommissionen** verwirklicht. Nur die Dachor- 17

13 Siehe Art. 7:900-906 Burgerlijk Wetboek (BW).

14 Erkenningsregeling geschillencommissies consumentenklachten 1997, Staatscourant 23 december 1996, nr. 248.

15 Die nationale Verbraucherorganisation *Consumentenbond* ist stets beteiligt, je nach Branche kommen weitere spezifische Verbraucherorganisationen hinzu.

16 Siehe *Weber/Hodges*, a. a. O., S. 137.

17 Siehe z. B. Art. 12 Reglement Geschillencommissie Makelaardij.

ganisation SGC beschäftigt hauptamtliche Mitarbeiter. Die einzelnen Fachkommissionen werden aus einem Pool von ca. 300 externen Fachleuten zusammengesetzt, zusätzlich stehen rund 120 Sachverständige zur Verfügung.¹⁸ Bei den Fachkommissionen gingen im Jahr 2015 insgesamt **4 627 Fälle** ein.¹⁹

- 18 Das **Verfahren** gestaltet sich wie folgt: Eingehende Anträge von Verbrauchern werden von der zuständigen Fachkommission an das betreffende Unternehmen übermittelt. Dabei werden die Parteien zunächst ermutigt, selbst eine Einigung zu finden (*schikking*). Als Anhaltspunkt können die Parteien auch mithilfe einer Suchmaschine die bereits in ähnlich gelagerten Fällen ergangenen Entscheidungen einzelner Kommissionen recherchieren.²⁰ Eine entsprechende Einigung können die Parteien dann von der SGC dokumentieren lassen. Andernfalls ergeht ein Vorschlag durch die Konfliktkommission. Wird auch dieser von den Parteien nicht angenommen, so wird eine **mündliche Verhandlung (zitting)** anberaumt, regelmäßig mit den Parteien und einer mehrköpfigen Kommission. Diese Verhandlung findet in Den Haag oder an einem von weiteren drei Orten in den Niederlanden statt und endet mit einer verbindlichen Entscheidung (*uitspraak*). Die Parteien können auch Zeugen und Sachverständige zur Verhandlung mitbringen.²¹ Gegen die verbindlichen Entscheidungen ist ein anschließendes gerichtliches Vorgehen nur im Falle der Verletzung grundlegender Verfahrensrechte möglich.
- 19 Die Umsetzung der Verfahrensergebnisse wird von der SGC durch ein spezielles Verfahren sichergestellt: Für die Unternehmer bürgen regelmäßig die beteiligten Unternehmensverbände und die Verbraucher müssen zu Verfahrensbeginn eine finanzielle Sicherheit hinterlegen.

3. Großbritannien

a) Überblick

- 20 Der Zugang zu Gerichtsverfahren in Verbraucherangelegenheiten gilt in Großbritannien als vergleichsweise schwierig.²² Ein Grund dafür sind die **hohen und unvorhersehbaren Kosten für Gerichtsverfahren**. Hinzu kommen zumindest in England und Wales hohe Anwaltshonorare nach Stundensatz, welche insbesondere für geringe Streitwerte bei Verbraucherkonflikten abschreckend wirken. Die Prozesskostenhilfe wurde zudem stark einge-

18 Siehe *Weber/Hodges*, a. a. O., S. 140.

19 Siehe Jahresbericht SGC 2015, <https://www.degeschillencommissie.nl/over-ons/publicaties/>, S. 18.

20 Die Suchmaschine ist zu finden unter <https://www.degeschillencommissie.nl/consumenten/uitsprakenoverzicht/#zoeken>.

21 Siehe *Weber/Hodges*, a. a. O., S. 142.

22 Siehe für diese und die nachfolgenden Aussagen über ADR in Großbritannien: *Creutzfeldt-Banda/Hodges/Benöhr*, The United Kingdom, in: *Hodges/Benöhr/Creutzfeldt-Banda* (Hrsg.), *Consumer ADR in Europe*, 2012, S. 253 ff.; *Berlin*, *Alternative Streitbeilegung in Verbraucherkonflikten, Qualitätskriterien, Interessen, Best Practice*, 2014, S. 212 ff.

schränkt. Insgesamt findet daher die gerichtliche Durchsetzung in Verbraucherkonflikten faktisch kaum statt.²³

Die alternative Streitbeilegung durch **private ADR-Stellen wird von der Politik hingegen stark gefördert** und entspricht dem liberalen britischen Ansatz der unternehmerischen Selbstregulierung.²⁴ Zudem wurden ADR-Verfahren wie z. B. Mediation und verschiedene Möglichkeiten für Bagatellverfahren im Prozessrecht verankert. Die größte Stelle ist der *Financial Ombudsman Service*. 21

b) *Financial Ombudsman Service (FOS)*

Der Ombudsmann-Service für finanzielle Dienstleistungen (*Financial Ombudsman Service – FOS*) wurde 2001 als Nachfolgeeinrichtung mehrerer zuvor bestehender privater ADR-Stellen des Finanzsektors durch das britische Parlament eingerichtet. Der Sitz des FOS ist in London. 22

Die sachliche Zuständigkeit des FOS erstreckt sich primär auf **Bank- und Versicherungsdienstleistungen** sowie ferner auf weitere Finanzdienstleistungen. Eine Streitwertbegrenzung gibt es nicht, allerdings sind **verbindliche Entscheidungen** nur für Forderungen bis 150 000 britische Pfund möglich.²⁵ In persönlicher Hinsicht ist der FOS für mehr als 100 000 Unternehmen des Finanzdienstleistungssektors zuständig. Antragssteller sind grundsätzlich die Verbraucher, wobei der FOS jedoch **auch von kleinen Unternehmen angerufen** werden kann. Für die örtliche Zuständigkeit ist es in erster Linie maßgeblich, dass das betreffende Unternehmen seinen Geschäftssitz in Großbritannien hat.²⁶ Der Wohnsitz des Verbrauchers ist dabei unerheblich. 23

Der FOS ist zwar formal-rechtlich als private Gesellschaftsform organisiert, unterliegt jedoch einer umfangreichen öffentlichen Regulierung. Mit 3401 hauptamtlichen Mitarbeitern und einem Eingang von **329 509** Fällen im Geschäftsjahr 2014/15 ist der FOS **europaweit die größte Einrichtung** für Verbraucher-ADR. ²⁷ 24

Das **Verfahren** beginnt mit Entgegennahme eines Falles und Prüfung der Zuständigkeit durch sog. Erstbearbeiter (*frontline advisor*) und ist personell von der inhaltlichen Fallbearbeitung getrennt. Verantwortlich für die inhaltliche Fallbearbeitung sind auf der ersten Stufe die als »Adjudikatoren« (*adjudicators*) bezeichneten Fallbearbeiter und auf einer weiteren Stufe die höher 25

23 Siehe Creutzfeldt-Banda/Hodges/Benöhr, a. a. O., S. 254.

24 Siehe Creutzfeldt-Banda/Hodges/Benöhr, a. a. O., S. 255.

25 Siehe gesetzliche Ermächtigung zur Bestimmung eines Höchstbetrags in § 229 FSMA 2000.

26 Freiwillig können sich darüber hinaus Unternehmen aus dem Europäischen Wirtschaftsraum (EWR) anschließen, was z. B. der Zahlungsdienstleister PayPal mit Sitz in Luxemburg getan hat.

27 Jahresbericht FOS 2014/15, <http://www.financial-ombudsman.org.uk/publications/ar15/index.html>.