

Christoph Althammer (Hrsg.)

Verbraucherstreitbeilegung: Aktuelle Perspektiven für die Umsetzung der ADR-Richtlinie

mit Beiträgen von

Christoph Althammer, Christof Berlin,
Ulla Gläßer, Caroline Meller-Hannich sowie
Joachim Zekoll und Julia C. Elser

Band 4



Band 4

Schriften zur Mediation und außergerichtlichen Konfliktlösung

Schriften zur Mediation und außergerichtlichen Konfliktlösung

Herausgegeben von
Professor Dr. Christoph Althammer
Professor Dr. Jörg Eisele
Dr. Heidi Ittner
Professor Dr. Martin Löhnig

Christoph Althammer (Hrsg.)

**Verbraucherstreitbeilegung:
Aktuelle Perspektiven für die Umsetzung
der ADR-Richtlinie**

mit Beiträgen von

Christoph Althammer, Christof Berlin,
Ulla Gläßer, Caroline Meller-Hannich sowie
Joachim Zekoll und Julia C. Elser



Wolfgang Metzner Verlag

© Wolfgang Metzner Verlag, Frankfurt am Main 2015

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 978-3-943951-34-9 (Online)

ISSN 2195-2477

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.

Inhalt

Prof. Dr. Christoph Althammer

Vorwort 7

Prof. Dr. Christoph Althammer

»Verbraucher-ADR« – Herausforderungen für eine neue Streitkultur 9

Prof. Dr. Caroline Meller-Hannich

Die Grundlagen der europäischen ADR-Richtlinie 19

Dr. Christof Berlin

Worüber reden wir eigentlich? – Verfahrensspektrum und
Praxisbeispiele von Verbraucher-ADR 43

Prof. Dr. Joachim Zekoll und Dr. Julia C. Elser

Die Bedeutung der ADR-Richtlinie für die Durchsetzung von
Verbraucherrechten 55

Prof. Dr. Ulla Gläßer

Verbraucher-ADR und Mediation 85

Anhang 1

Richtlinie 2013/11/EU des Europäischen Parlaments und des Rates 101

Anhang 2

Verbraucherstreitbeilegungsgesetz – Referentenentwurf des
Bundesministeriums der Justiz und für Verbraucherschutz 109

■ Vorwort

Der vorliegende Sammelband dokumentiert die Beiträge des zweiten Kolloquiums »Forum für Forschung und Wissenschaft zu Mediation und außergerichtlicher Konfliktlösung« zum Generalthema »Verbraucher-ADR«, das am Freitag, den 28. November 2014, an der Albert-Ludwigs-Universität Freiburg stattfand.

Mit der Richtlinie 2013/11/EU des Europäischen Parlaments und des Rates vom 21. Mai 2013 werden die europäischen Mitgliedstaaten verpflichtet, ein flächendeckendes System außergerichtlicher Streitbelegungsstellen für Streitigkeiten zwischen Verbrauchern und Unternehmern im Bereich von Kauf- oder Dienstleistungsverträgen einzurichten. Rechtspolitisches Ziel der Kommission ist zwar vordergründig die Verbesserung des europäischen Binnenmarktes. Durch ein neues, einfaches und kostengünstiges Streitbelegungsmodell für inländische und grenzübergreifende Sachverhalte erhalten aber auch die staatlichen Justizsysteme Konkurrenz. Die Richtlinie ist von den europäischen Mitgliedstaaten bis zum 9. Juli 2015 in nationales Recht umzusetzen. Darüber hinaus ist der Kommission bis zum 9. Januar 2016 die Liste der anerkannten Schlichtungsstellen zu übermitteln.

Am 10. November 2014 ist der Referentenentwurf des Bundesministeriums der Justiz und für Verbraucherschutz für ein Verbraucherstreitbelegungs-gesetz (VSBG) veröffentlicht worden, der in Deutschland die europarechtskonforme Umsetzung der Richtlinie gewährleisten soll.

Frau Regierungsdirektorin *Ulrike Kjestina Janzen* hat diesen im Rahmen des Freiburger Kolloquiums erstmals der Öffentlichkeit näher vorgestellt, wofür ihr mein herzlicher Dank gebührt. Die im Folgenden wiedergegebenen Vorträge der weiteren Referentinnen und Referenten des Kolloquiums, Frau Prof. Dr. *Caroline Meller-Hannich*, Herr Dr. *Christof Berlin*, Frau Prof. Dr. *Ulla Gläßer* und Herr Prof. Dr. *Joachim Zekoll*, beleuchten die Perspektiven von »Verbraucher-ADR« in Deutschland aus unterschiedlichen Blickwinkeln. Ihnen, sowie Herrn Prof. Dr. *Alexander Bruns*, der an der anschließenden Podiumsdiskussion teilnahm, möchte ich ganz herzlich danken. Ihrem Einsatz und ihrer Diskussionsbereitschaft ist der Erfolg des Kolloquiums zu verdanken.

Einen Tagungsbericht zum zweiten Kolloquium »Forum für Forschung und Wissenschaft zu Mediation und außergerichtlicher Konfliktlösung« hat Herr *Matthias Dankemeyer* verfasst; er wird demnächst in der Juris-tenZeitung (JZ) erscheinen.

Für die Last der Organisation und Koordination herzlich danken möchte ich neben den Mitarbeitern des Wolfgang Metzner Verlags vor allem Frau *Victoria Marini* und Frau *Barbara Wiechmann* vom Freiburger Institut für deutsches und ausländisches Zivilprozessrecht, Abt. 1.

Regensburg, im Februar 2015

Christoph Althammer, Veranstalter des Freiburger Kolloquiums
im Namen aller Herausgeber der Schriftenreihe

■ »Verbraucher-ADR« – Herausforderungen für eine neue Streitkultur*

Von Professor Dr. *Christoph Althammer*, Universität Regensburg

Meine sehr verehrten Damen und Herren,

ich darf Sie sehr herzlich zum 2. Kolloquium »Forum für Forschung und Wissenschaft zu Mediation und außergerichtlicher Konfliktlösung« in Freiburg begrüßen, das in Zusammenarbeit mit dem Wolfgang Metzner Verlag zustande gekommen ist. Das 1. Kolloquium fand am 29. November 2012 in Regensburg statt und beschäftigte sich anlässlich der Umsetzung der Mediationsrichtlinie mit »Fragen der Freiwilligkeit und des Zwangs in der Mediation«. Bereits damals war ein zukunftsgerichteter Beitrag von *Burkhard Hess* neben den europäischen Perspektiven der Mediation in Zivilsachen auch neuen Initiativen im Verbraucherschutzrecht gewidmet. In diesem Rahmen wurden von ihm die Vorschläge für eine Richtlinie über alternative Streitbeilegung sowie für eine Verordnung über Online-Streitbeilegung thematisiert.¹

Fast auf den Tag genau zwei Jahre später ist unser heutiges Generalthema die bevorstehende Umsetzung der europäischen ADR-Richtlinie in Verbrauchersachen vom 21. Mai 2013 durch den deutschen Gesetzgeber.² Der Zeit-

* Inhaltlich erweiterte Schriftfassung des Einführungsreferats für das 2. Kolloquium »Forum für Forschung und Wissenschaft zu Mediation und außergerichtlicher Konfliktlösung« am 28.11.2014. Der Vortragsstil wurde beibehalten.

1 *Hess*, Europäische Perspektiven der Mediation in Zivilsachen, in: *Althammer/Eisele/Ittner/Löhnig* (Hrsg.), *Freiwilligkeit, Zwang und Gerechtigkeit im Kontext der Mediation – Europäische und deutsche Perspektiven* (2013), S. 25, 33 ff.; vgl. zur Verbrauchermediation *ders.*, *ZJP* 118 (2005), 427 ff.

2 Richtlinie 2013/11/EU des Europäischen Parlaments und des Rates v. 21. 5. 2013 über die alternative Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 und der Richtlinie 2009/22/EG (Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten) (ABl. Nr. L 165 S. 63). Vgl. im Vorfeld bereits die Empfehlung der Kommission 98/257/EG v. 30. 3. 1998 betreffend die Grundsätze für Einrichtungen, die für die außergerichtliche Beilegung von Verbraucherrechtsstreitigkeiten zuständig sind, und die Empfehlung der Kommission 2001/310/EG v. 4. 4. 2001 über die Grundsätze für an der einvernehmlichen Beilegung von Verbraucherrechtsstreitigkeiten beteiligte außergerichtliche Einrichtungen. Obwohl also seit Jahren entsprechende Pläne des europäischen Gesetzgebers existierten, hat die Generalkritik bestimmter Teile der Wissenschaft sehr spät eingesetzt.

punkt des Kolloquiums ist günstig gewählt: Denn das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz hat am 10. November 2014 den Referentenentwurf eines Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes (VSBG) veröffentlicht, durch den die Umsetzung der EU-Richtlinie erreicht werden soll.³ Deswegen ist es mir eine besondere Ehre, die Leiterin des zuständigen Referats im Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz, Frau Regierungsdirektorin *Janzen*, als Referentin anwesend zu wissen, die ich hiermit herzlich begrüße. Auch die übrigen Referentinnen und Referenten möchte ich an dieser Stelle herzlich begrüßen. Sie spiegeln, denke ich, den Kreis der am neuen Gesetz interessierten Professionen gut wider. Jede wissenschaftliche Tagung ist aber auch auf ein kundiges und interessiertes Auditorium angewiesen. Insoweit freue ich mich, im Publikum viele Experten zu wissen, die eine wissenschaftlich anregende Diskussion ermöglichen werden.

Die steigende Frequenz, mit der Fragen der außergerichtlichen Streitbeilegung und Mediation in jüngster Zeit den deutschen Gesetzgeber beschäftigen, ist ein guter Indikator dafür, dass der »Trend zur Mediation und außergerichtlichen Streitbeilegung« ungebrochen ist und ein gesamtgesellschaftliches Phänomen darstellt, das sich nicht mehr zu einer dem Zeitgeist geschuldeten Modeerscheinung kleinreden lässt.⁴ Die Vorteile gegenüber der staatlichen Gerichtsbarkeit sind dabei offensichtlich: Immer wieder genannt werden die Kostengünstigkeit und die Effizienz einer einverständlichen Konfliktlösung sowie die erreichte Ergebniszufriedenheit der Parteien.⁵ Das Zivilprozessrecht, aber auch das materielle Zivilrecht, werden damit vor drängende neue Aufgaben gestellt und mit Umbrüchen konfrontiert. Die staatliche Justiz, zu deren Entlastung die freiwillige Streitbeilegung primär beitragen soll, erhält dadurch auch Konkurrenz.⁶

Sicherlich stellt das Aufblühen der Mediations- und Schlichtungskultur in Deutschland keine völlig neue Entwicklung dar, wenngleich mittlerweile eine neue Qualität erreicht ist. Hohe mediale Aufmerksamkeit fand der Schlichtungsgedanke, etwas verkürzt dargestellt, in Deutschland unter dem

3 Die Umsetzung der Richtlinie muss bis zum 9. 7. 2015 erfolgen; vgl. zum rechtspolitischen Rahmen auch *Grupp*, AnwBl 2015, 186 ff.

4 Vgl. etwa *Steinberg*, DRiZ 2012, 19, 23 (»... wie gering die tradierten, historisch geradezu errungenen Prozessprinzipien oftmals geschätzt, wie bereitwillig sie der Prozessökonomie und dem Reiz neuer Mode geopfert werden«); zum »Hype« der Mediation auch *Althammer*, in: *Althammer/Eisele/Ittner/Löhnig* (Hrsg.), *Grundfragen und Grenzen der Mediation* (2012), S. 26.

5 Vgl. insbesondere auch Erwägungsgründe 4, 10, 24 der ADR-Richtlinie.

6 Kritisch zur modernen Mediationsbewegung etwa *Stürmer*, ZFP 127 (2014), 271, 326 f.

Leitmotiv »Schlichten ist besser als Richten« bereits in den 70er- und 80er-Jahren des 20. Jahrhunderts.⁷ Hingegen stieß das aus den USA stammende Phänomen der Mediation⁸ erst viele Jahre später auf größere Aufmerksamkeit. Neuen Wind in alte Segel gebracht haben im Jahr 2008 vor allem der 67. Deutsche Juristentag in Erfurt⁹ und die Umsetzung der Europäischen Mediationsrichtlinie im deutschen Mediationsgesetz im Jahr 2012.¹⁰ Das von *Heribert Prantl*¹¹ in der SZ euphorisch als »Jahrhundertgesetz« gefeierte Mediationsgesetz mit seinen berufsrechtlichen Regelungen und verfahrensrechtlichen Mindeststandards hat die richtige Balance zwischen gerichtlicher und außergerichtlicher Streitbeilegung bisher nicht gestört, weil die überschaubare Zahl außergerichtlicher Mediationsverfahren den staatlichen Institutionen keine ernsthafte Konkurrenz bereitet, sondern sich als bloße Alternative versteht.¹²

In jüngster Zeit scheint diese Entwicklung aber mit der gebotenen Umsetzung der europäischen ADR-Richtlinie für Verbraucherstreitigkeiten einer neuen Klimax entgegenzusteuern.¹³ Der europäische Gesetzgeber will zur Verbesserung des gemeinsamen Binnenmarktes ein flächendeckendes System außergerichtlicher Konfliktbeilegung für Verbraucherstreitigkeiten ins Leben rufen, das neben die staatliche Zivilgerichtsbarkeit tritt.¹⁴ Im Ergebnis soll im Interesse des Verbraucherschutzes ein System hochwertiger ADR-Stellen geschaffen werden, das die einfache, effiziente und kostengünstige Beilegung inländischer und grenzübergreifender Streitigkeiten im Bereich von Kauf- oder Dienstleistungsverträgen ermöglicht.¹⁵ Der neue Streitmittler wird dabei selten als Mediator, sondern i. d. R. als Schlichter tätig sein, der den Parteien einen eigenen Lösungsvorschlag unterbreitet.

7 Vgl. zur Entwicklung *Leipold*, *Ritsumeikan Law Review*, Nr. 30 (2013), 135 ff., 141 f.; *ders.*, in: Kroeschell (Hrsg.), *Recht und Verfahren* (1993), S. 238 ff.; zum japanischen Zivilschlichtungsgesetz *ders.*, *ZZPInt* 18 (2013), 319 ff.

8 Die breite gesellschaftliche Akzeptanz wurde dabei durch die Unzulänglichkeiten des US-amerikanischen Zivilprozesses begünstigt, vgl. *Krapp*, in: Gottwald/Stempel (Hrsg.), *Streitschlichtung*, (1995), S. 45; *Stadler*, *NJW* 1998, 2479, 2481.

9 Vgl. insbesondere *Hess*, *Gutachten*, 67. DJT (2008), S. F 71 ff.

10 Mediationsgesetz v. 21. 7. 2012 (BGBl. I, S. 1577).

11 *Prantl*, *SZ* v. 2. 7. 2012.

12 Vgl. zur Mediation im und an der Schnittstelle zum Zivilprozess *Thole*, *ZZP* 127 (2014), 339 ff.

13 *Hess*, *Europäische Perspektiven der Mediation in Zivilsachen* (Fn. 1), S. 34 f., 41.

14 Vgl. zu Handlungsperspektiven und Handlungsoptionen der Richtlinie *Rühl*, *ZZP* 127 (2014), 61 ff.

15 Zu diesen Zielen etwa *Berlin/Creutzfeldt-Banda*, *ZKM* 2012, 57 ff.

Die an diese Entwicklung gesetzten Erwartungen und Hoffnungen sind hoch.¹⁶ Mitunter wird aber auch kritisch von einer aufdämmernden »privaten Schattenjustiz« gesprochen,¹⁷ die massiv in die Struktur der deutschen Rechtspflege eingreifen und die höchstrichterliche Fortbildung des materiellen Verbraucherrechts gefährden könnte.¹⁸ »Schöne neue Schlichtungswelt« lautet das ironisch gemeinte Etikett, das der neuen Bewegung auferlegt wird.¹⁹ Mit Blick auf das materielle Recht ist auch von einem »Verbraucherschutz zweiter Klasse« die Rede.²⁰ Diese Entwicklung ist nach den Plänen des europäischen Gesetzgebers noch nicht abgeschlossen: Auch die Richtlinie über Märkte für Finanzinstrumente vom 15. Mai 2014 (2014/65/EU, ABl. L 173/349) verpflichtet in Art. 75 die Mitgliedstaaten zur Etablierung effektiver Beschwerde- und Schlichtungsverfahren für die außergerichtliche Beilegung von Streitfällen über Wertpapier- und Nebendienstleistungen mit Verbraucherbeteiligung.

Welche rechtskulturellen Folgen das künftige Verbraucherstreitbeilegungsgesetz über die Verwirklichung von Verbraucherschutz und die Entlastung der Justiz hinaus auf die Streitkultur in Deutschland haben wird, wage ich derzeit nicht zu prognostizieren.²¹ Der Wert gerichtlichen Streitens für eine Gesellschaft sollte jedoch nicht verkannt werden, auch wenn der prozessuale »Kampf ums Recht« in jüngster Zeit als rückständig angesehen wird.²² Denn spätestens wenn sich die außergerichtliche Schlichtung in Deutschland zu einem Massenphänomen entwickelt, das im Bereich von Verbraucher-Unternehmer-Streitigkeiten die staatliche Gerichtsbarkeit stellenweise verdrängt, könnte auch die in Art. 92 GG verbürgte institutionelle Garantie der Rechtsprechung als verfassungsrechtlicher Mindest-

16 Begrüßend *Hirsch*, NJW 2013, 2088 ff.

17 *Eidenmüller/Engel*, FAZ v. 12.7.2013, Nr. 159, 7.

18 *Hess*, Europäische Perspektiven der Mediation in Zivilsachen (Fn. 1), S. 41; sehr kritisch zu dieser Entwicklung *Eidenmüller/Engel*, ZIP 2013, 1707 f.; *Roth*, JZ 2013, 631 ff.; *Stürner*, ZZZ 127 (2014), 271, 316 ff.; a. A.: *Hirsch*, NJW 2013, 2088, 2091; aktueller Überblick über die Diskussion bei *Grupp*, AnwBl 2015, 186 ff.

19 *Eidenmüller/Engel*, FAZ v. 12.7.2013, Nr. 159, 7.

20 So *Roth*, DRiZ 2015, 24 f.

21 Zu möglichen Szenarien nunmehr *Grupp*, AnwBl 2015, 192 f.; *Conen/Gramlich*, NJ 2014, 198, sprechen von einer in der Gesellschaft entstehenden »Konflikt(austragungs)kultur«.

22 Vgl. zum »Schematismus von Recht und Unrecht« als Begrifflichkeit *Luhmann*, Rechtsprechung als professionelle Praxis, in: Gebauer (Hrsg.), Material über Zukunftsaspekte der Rechtspolitik (1976), S. 67 ff.; gegen v. Jherings Kampf ums Recht *Bucher*, in: Festschrift f. Gauch (2004), S. 45 ff.; vgl. dagegen zu einem begrüßenswerten Plädoyer für den Prozess *Hirtz*, NJW 2012, 1686 f.