



Bayerisches Staatsministerium für
Umwelt und Verbraucherschutz



Die Umsetzung der Richtlinie 2013/11/EU (ADR-Richtlinie) in Deutschland

**Grenzüberschreitender Verbraucherschutz
in Deutschland und Tschechien**

29. April 2015 / Marktredwitz

Matthias Roder

Einführung

Was regelt die Richtlinie 2013/11/EU?

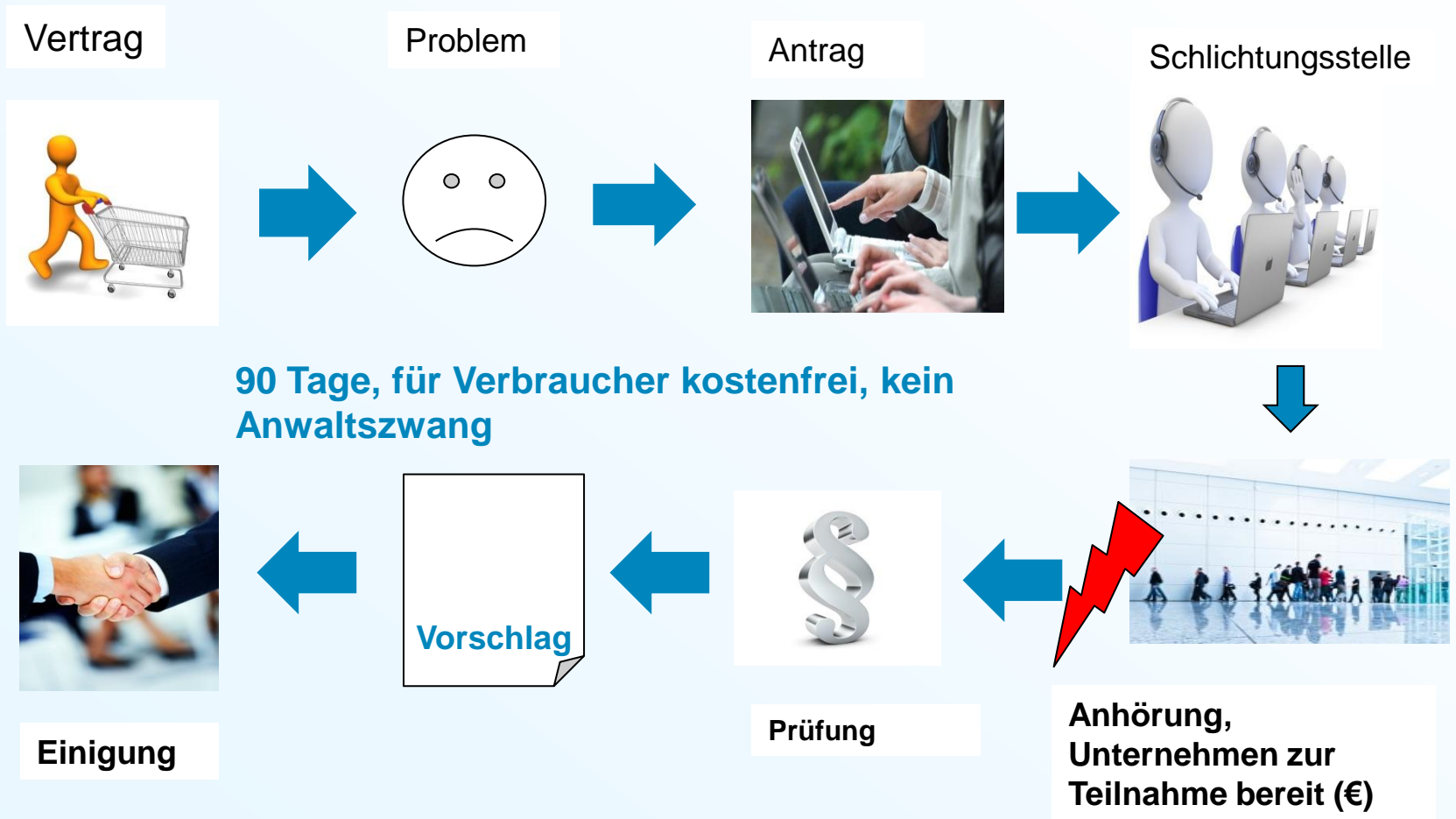
- **Außergerichtliche Beilegung von vertragsrechtlichen Streitigkeiten zwischen Verbrauchern und Unternehmern (Alternative Dispute Resolution - ADR)**
Ausnahmen: nichtwirtschaftliche Dienstleistungen von allgemeinem Interesse, Gesundheitsdienstleistungen, öffentliche Weiter- und Hochschulbildung
- für Verbraucher grundsätzlich kostenfrei
- Verpflichtung der Mitgliedstaaten zur Sicherstellung eines ausreichenden Angebots an Stellen und Verfahren
- Anforderungen u.a. an die Unabhängigkeit, Fachkunde, Fairness und Transparenz
- Eintragung anerkannter Stellen in eine von der Europäischen Kommission veröffentlichten Liste

Einführung

Ziele und Gründe der ADR-Richtlinie

- **Schnelle und kostengünstige Möglichkeit der Streitbeilegung**
- **Stärkung des Vertrauens der Verbraucher in den Markt**
- **Binnenmarkt**
- **Abbau von Hemmnissen für den grenzüberschreitenden Einkauf**

Schematische Darstellung



Das derzeitige Schlichtungssystem in Deutschland

- Überwiegend **privatrechtlich organisiert** (oftmals als Verein, an dem sich die Unternehmen beteiligen)
- häufig mit behördlicher Anerkennung
- bereichsspezifische gesetzliche Regelungen (idR noch nicht den Anforderungen der ADR-RL entsprechend)

Das derzeitige Schlichtungssystem in Deutschland

Beispiele:

Versicherungswesen: § 214 VVG – Versicherungsombudsmann,
Ombudsmann PKV

Banken: § 14 UKlaG - Ombudsmänner priv. Banken, Volksbanken.
Sparkassen

Öffentlicher Personenverkehr: u.a. § 57 LuftVG – söp

Energieversorgung: § 111b EnwG – Schlichtungsstelle Energie

Telekommunikation: § 47a TKG - BNetzA

Das derzeitige Schlichtungssystem

Handwerk: § 91 Handwerksordnung – vereinzelt Schlichtung durch/bei Kammern und Innungen

Einzelhandel: lediglich Online-Handel für einzelne Bundesländer (u.a. Bayern)

Freie Berufe: teilweise

Stand der Umsetzung der ADR-RL

- Referentenentwurf November 2014
- Gesetzentwurf Mai 2015??
- Umsetzungsfrist 9. Juli 2015
- Frist zur Mitteilung der anerkannten Stellen bis 9. Januar 2016

Die Konzeption der Umsetzung der ADR-RL

Methode:

„Verbraucherschlichtungsstelle“

§ 1 VSBG-E lässt das „angewendete Konfliktbeilegungsverfahren“ offen,
gleichwohl deutliche Ausrichtung auf Schlichtung

Ausschluss einer den Verbraucher bindenden Entscheidung

(§ 4 Abs. 2 VSBG-E); Rechtswirkung im Übrigen offen gelassen (aber ggf.
Rechtswirkungen eines Vergleichs)

Kundenbeschwerdestellen nicht erfasst

Die Konzeption der Umsetzung der ADR-RL

Gegenstand der Schlichtung

Streitigkeiten aus einem Verbrauchervertrag
(ggf. auch wegen Schadensersatz)

nicht: nichtwirtschaftliche Dienstleistungen des Staates

Grundsatz der Freiwilligkeit

Die Konzeption der Umsetzung der ADR-RL

System der Schlichtungsstellen



Anerkannte private Schlichtungsstellen

Schlichtungsstellen mit **eingeschränkter Zuständigkeit**

- branchenbezogen
- vertragstypbezogen
- Beschränkung auf bestimmte Unternehmer
- gebietsbezogen (?)

„**Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle**“

Tätigkeit auf Antrag eines Verbrauchers (Verfahren auf Antrag eines Unternehmers aber nicht ausgeschlossen)

Sicherstellung des Schlichtungsangebots

Verantwortung nach dem Referentenentwurf: **Länder**

Lücken vor allem bei **Einzelhandel, Handwerk** und
freiberuflichen Dienstleistungen

Konzepte:.....

Mögliche Ansätze:

- Kammern
- Beauftragung einer privaten Stelle (Länder gemeinsam oder separat)
- Behörde

Beteiligung der Unternehmen an der Schlichtung nach dem VSBG-E

- vom Gesetzgeber weitgehend offen gelassen, lediglich vorvertragliche oder vertragliche Informationen über die Bereitschaft zur Teilnahme und ggf. zuständige Schlichtungsstelle (§ 34 VSBG)
- Verweigerung führt grundsätzlich zur Beendigung der Schlichtung (§ 14 Abs. 2 VSBG), keine Entgeltspflicht (§ 21 Abs. 2 VSBG)
- keine Bindung an den Schlichtungsvorschlag geregelt
- allerdings: im Falle der behördlichen Auffangschlichtung können Gebühren erhoben werden, wenn der Unternehmer sich z.B. in AGB zur Teilnahme bereit erklärt hat oder nach Antragszugang nicht unverzüglich widersprochen hat

Beteiligung an der Schlichtung nach anderen Vorschriften und in der Praxis

Energieversorgung: Schlichtung setzt keine Teilnahme des Unternehmers voraus

Luftverkehr: ggf. behördliche Schlichtung nach Aktenlage mit Gebührenpflicht des Luftfahrtunternehmens

Banken: Selbstverpflichtung zur Teilnahme und teilweise Bindung an den Schlichtungsvorschlag bis 10.000 €

Versicherungen: Selbstverpflichtung zur Teilnahme und Bindung bis 10.000 €

Anforderungen an Schlichtungsstellen

VSBG-E regelt nur Mindestrahmen und überlässt die nähere Ausgestaltung in weitem Umfang den Verfahrensordnungen

Zuständigkeit (§ 3 VSBG-E):

- für im Inland niedergelassene Unternehmer
- Möglichkeit, Verbraucher aus Drittstaaten auszuschließen

Qualifikation der Streitmittler:

Allgemeine Rechtskenntnisse, Fachkenntnisse und sonstige Fähigkeiten, die zur Schlichtung erforderlich sind (§ 5 VSBG-E)

Anforderungen an Schlichtungsstellen

Unabhängigkeit:

- Ausschluss von Streitmittlern, die in den letzten drei Jahren für Unternehmen tätig waren, die zur Teilnahme an der Schlichtung durch die konkrete Stelle verpflichtet sind (einschl. verbundener Unternehmen und Interessenvereinigungen)
- an keine Weisungen gebunden
- keine Vergütung durch Unternehmen – durch Unternehmensverband nur bei eigenem Haushalt
- Amtszeit grundsätzlich mind. 3 Jahre

Anforderungen an Schlichtungsstellen

Beteiligung von Verbraucherverbänden (§ 8 VSBG-E)

bei:

- Änderungen der Zuständigkeit
- Erlass der Verfahrensordnung
- Bestellung oder Abberufung eines Streitmittlers

z.B. durch Einrichtung eines Beirats

Schlichtungsverfahren

Grundsätze:

Freiwilligkeit, Vertretung durch Rechtsanwalt möglich, rechtliches Gehör, mündliche Erörterung möglich, Regelfrist bis Schlichtungsvorschlag 90 Tage, Schlichtungsvorschlag mit Begründung in Textform, für Verbraucher unentgeltlich oder geringes Entgelt

Bindung an das geltende Recht:

Streitmittler „berücksichtigt das geltende Recht“ (§ 17 Abs. 1 VSBG-E)
- abweichende Formulierungen in Spezialgesetzen („am Recht ausrichten und zwingende Verbraucherschutzgesetze beachten“)
Folgen bei Abweichung von zwingendem Verbraucherrecht?

Schlichtungsverfahren

Mögliche Ablehnungsgründe:

- Fehlende vorherige Geltendmachung
- Offensichtlich erfolglos oder mutwillig
- Anderweitige Anhängigkeit
- Streitwertgrenzen über- oder unterschritten
- **Gefahr der Beeinträchtigung des effektiven Betriebs**, z.B.
 - fehlende angeforderte Belege
 - Sachverhalt oder rechtlicher Fragen nur mit unverhältnismäßigem Aufwand zu klären
 - ungeklärte Rechtsfragen von grundsätzlicher Bedeutung

Schlichtung grenzübergreifender Verbraucherstreitigkeiten

Regelungen der ADR-RL mit Bedeutung für grenzübergreifende Streitigkeiten:

- Schlichtungsangebot für Unternehmen mit Sitz im Inland
- (Art. 5 Abs. 1)
- Annahme von inländischen und grenzübergreifenden Streitigkeiten (Art. 5 Abs. 2 e)
- Information, in welcher Sprache Beschwerden eingereicht und die Verfahren durchgeführt werden (Art. 7 Abs. 1 h)

Schlichtung grenzübergreifender Verbraucherstreitigkeiten

Regelungen der ADR-RL mit Bedeutung für grenzübergreifende Streitigkeiten:

- Verjährungshemmung (Art. 12)
- Unterstützung der Verbraucher (Art. 14)
- Kooperation der Schlichtungsstellen (Art. 16)
- EG 25 und Rücksicht auf andere MS bei Schwellenwerten
- Ablehnungsgründe (Art. 5 Abs. 4 f)

Die Umsetzung der ADR-RL in Bezug auf grenzübergreifende Streitigkeiten

grdsl. **offen für alle Verbraucher unabhängig vom Wohnsitz**
(Einschränkungen ggf. nur bei Verbrauchern aus Drittstaaten)

Verfahrenssprache: Deutsch (§ 11 VSBG-E)

andere Verfahrenssprache nur kraft Parteivereinbarung

keine gesonderte Informationspflicht über Sprachen

Fragen: zulässige Beschränkung? Was gilt für den Antrag?

Informationspflicht notwendig?

Die Umsetzung der ADR-RL in Bezug auf grenzübergreifende Streitigkeiten

Ablehnungsgründe:

Anwendbarkeit des Rechts eines anderen Mitgliedstaates = unangemessener Aufwand nach § 13 Abs. 2 Nr. 5 VSBG-E?

Berücksichtigung unterschiedlicher Kaufkraft bei Schwellenwerten?

Verjährungshemmung:

§ 204 BGB gilt nur bei Ansprüchen nach deutschem Recht (wohl auch für Schlichtungsanträge bei Stellen in anderen MS)

Die Umsetzung der ADR-RL in Bezug auf grenzübergreifende Streitigkeiten

Kooperation der Schlichtungsstellen:

§ 36 regelt lediglich, dass die Stellen zusammenarbeiten

Unterstützung von Verbrauchern bei grenzübergreifenden Streitigkeiten:

§ 38 VSBG-E: Bundesamt für Justiz mit Möglichkeit der Beleihung, z.B. Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz

Zielgruppe: inländische Verbraucher, die Verträge mit Unternehmen aus anderen MS haben



Bayerisches Staatsministerium für
Umwelt und Verbraucherschutz



Herzlichen Dank für Ihre Aufmerksamkeit !