

Christoph Althammer, Caroline Meller-Hannich (Hrsg.)

VSBG

Verbraucherstreitbeilegungsgesetz

Kommentar

2. Auflage



Wolfgang Metzner Verlag

Verbraucherstreitbeilegungsgesetz

Kommentar

2. Auflage

Herausgegeben von

Prof. Dr. Christoph Althammer

Prof. Dr. Caroline Meller-Hannich

Bearbeitet von

Prof. Dr. Christoph Althammer

Dr. Christof Berlin

Felix Braun

Dr. Martin Fries

Tatjana Halm

Dr. Simon J. Heetkamp

Dr. 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

2. Auflage 2021

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.

Printed in Germany

ISBN 978-3-96117-085-2

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

Priv.-Doz. Dr. **Martin Fries**, Universität München
§§ 3, 5–6, 9–10 VSBG

Rechtsanwältin **Tatjana Halm**, Verbraucherzentrale Bayern, München
§§ 11–13 VSBG

Richter Dr. **Simon J. Heetkamp**, Köln
§§ 15–17, 24–27 VSBG

Dr. **Christian Lohr**, Universität Regensburg
§§ 2, 14, 22–23, 28–35, 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, § 204 Abs. 1 Nr. 4 BGB

Rechtsanwalt Dr. **Sascha Weigel**, Leipzig
§ 18 VSBG

Stefan Weiser, Commission de Surveillance du Secteur Financier, Luxemburg
§§ 36–40, 42 VSBG, §§ 1–7 VSBInfoV

Vorwort zur 2. Auflage

Das am 1. April 2016 in Kraft getretene Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG) ermöglicht eine Streitbeilegung mit justizförmigen Zügen. Zum Ausdruck kommt dies in der Rechtsorientierung des Verfahrens sowie den Voraussetzungen, die das Gesetz an die Neutralität und Qualifikation der Schlichter anlegt. Obwohl auf einer Europäischen Richtlinie, der am 21. Mai 2013 erlassenen Richtlinie 2013/11/EU über die alternative Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten beruhend, erfasst das VSBG vorrangig nationale Verbraucherstreitigkeiten. Bereits die Richtlinie verpflichtete alle Mitgliedstaaten, für die auf ihrem Staatsgebiet ansässigen Unternehmer eine Verbraucherstreitbeilegungsstelle anzubieten, die relativ hohen Qualitätsanforderungen an Unabhängigkeit, Transparenz und Effektivität entspricht. Etabliert wurde somit durch deren Umsetzung ein flächendeckendes Angebot außergerichtlicher Verbraucherschlichtung in Europa, das sowohl inländische als auch grenzüberschreitende Streitigkeiten erfasst, ohne dass der Zugang der Verbraucher zu den staatlichen Gerichten eingeschränkt wird. Neben die gerichtliche Durchsetzung von Verbraucheransprüchen tritt somit mit dem VSBG ein freiwilliges Parallelsystem der Rechtsbewährung, das hoher verfahrensrechtlicher Mindeststandards bedarf, um im Interesse des Verbraucherschutzes das Schlichtungsverfahren nach rechtsstaatlichen Grundsätzen ablaufen zu lassen.

Gerade aus diesem Grund halten wir eine gleichermaßen wissenschafts- und praxisbasierte Kommentierung der Vorschriften des VSBG für unerlässlich und möchten diese auch in der zweiten Auflage unseres Werkes anbieten. Weiteren aktuellen Anlass für die Neuauflage gibt das am 1.1.2020 in Kraft getretene »VSBG-Änderungsgesetz« (Gesetz zur Änderung von Vorschriften über die außergerichtliche Streitbeilegung in Verbrauchersachen und zur Änderung weiterer Gesetze v. 30.11.2019, BGBl. 2019 I Nr. 44, S. 1942). Dieses sieht die Errichtung einer subsidiär zuständigen Universalschlichtungsstelle des Bundes für den Fall vor, dass für eine Streitigkeit keine nach einer anderen Rechtsvorschrift berufene Schlichtungsstelle existiert. Das Änderungsgesetz enthält außerdem – in der Sache aber wohl nicht weit genug reichende – Regelungen für das Zusammenspiel der Verbraucherstreitbeilegung mit der noch ebenfalls jungen Musterfeststellungsklage.

Die vorliegende Neuauflage des Kommentars erfasst das gesamte Verbraucherstreitbeilegungsgesetz mit den durch das »VSBG-Änderungsgesetz« bedingten Neuerungen, 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 wiederum eine profunde Orientierung für Praxis, Wissenschaft und Ausbildung bieten. In den Anhängen sind zudem – neben der neuen Universalschlichtungsstellenverordnung (Univ-

SchlichtV) v. 16. 12. 2019, BGBl. I S. 2817 – die wichtigsten europäischen Regelwerke sowie vom Bundesamt der Justiz erarbeitete Musterformulare abgedruckt.

Anliegen des Kommentars ist es auch in der zweiten Auflage, den Zweck und die tragende Struktur der Vorschriften verständlich darzustellen und gleichzeitig eine qualitativ hochwertige und anspruchsvolle Erläuterung unter Einbeziehung der inzwischen ergangenen Judikatur und des Schrifttums zu bieten.

Unser großer Dank gilt zunächst den Autorinnen und Autoren, welche an diesem Kommentarprojekt mitgewirkt haben. Für das sorgfältige Lektorat und die gute Zusammenarbeit schulden wir des Weiteren Frau Virginia Engels und Herrn Jürgen Heim Dank.

Literatur und Rechtsprechung konnten bis Herbst 2020 berücksichtigt werden, in Einzelfällen auch noch darüber hinaus.

Regensburg, Halle 2021

Christoph Althammer
Caroline Meller-Hannich

Inhaltsverzeichnis

Bearbeiterverzeichnis	3
Vorwort zur 2. Auflage	5
Abkürzungsverzeichnis	10
Literaturverzeichnis	15
Überblick zur bestehenden Schlichtungspraxis	17

Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG) vom 19. Februar 2016

Abschnitt 1 Allgemeine Vorschriften

§ 1 Anwendungsbereich	39
§ 2 Verbraucherschlichtungsstelle	54

Abschnitt 2 Private Verbraucherschlichtungsstellen

§ 3 Träger der Verbraucherschlichtungsstelle	64
§ 4 Zuständigkeit von Verbraucherschlichtungsstellen	71
§ 5 Verfahrensordnung	85
§ 6 Streitmittler	90
§ 7 Unabhängigkeit und Unparteilichkeit des Streitmittlers	105
§ 8 Amtsdauer und Abberufung des Streitmittlers	127
§ 9 Beteiligung von Verbraucherverbänden und Unternehmerverbänden	136
§ 10 Informationspflichten der Verbraucherschlichtungsstelle	141

Abschnitt 3 Streitbelegungsverfahren

Vor §§ 11 bis 13 VSBG	145
§ 11 Form von Mitteilungen	146
§ 12 Verfahrenssprache	150
§ 13 Vertretung	155
§ 14 Ablehnungsgründe	160
§ 15 Beendigung des Verfahrens auf Wunsch der Parteien	187
§ 16 Unterrichtung der Parteien	197
§ 17 Rechtliches Gehör	204
§ 18 Mediation	211
§ 19 Schlichtungsvorschlag	223
§ 20 Verfahrensdauer	236
§ 21 Abschluss des Verfahrens	240
§ 22 Verschwiegenheit	243
§ 23 Entgelt	254

Abschnitt 4 Anerkennung privater Verbraucherschlichtungsstellen

§ 24 Anerkennung	259
§ 25 Antrag auf Anerkennung und Mitteilung von Änderungen	267
§ 26 Widerruf der Anerkennung	276
§ 27 Zuständige Behörde	282

Abschnitt 5 Behördliche Verbraucherschlichtungsstellen

§ 28 Behördliche Verbraucherschlichtungsstellen 288

Abschnitt 6 Universalschlichtungsstelle des Bundes

Vor § 29 VSBG 297

§ 29 Errichtung der Universalschlichtungsstelle des Bundes 299

§ 30 Zuständigkeit und Verfahren der Universalschlichtungsstelle des Bundes 305

§ 31 Gebühr 325

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

§ 32 Zentrale Anlaufstelle für Verbraucherschlichtung und Mitteilungspflichten der zuständigen Behörden und Aufsichtsbehörden 340

§ 33 Liste der Verbraucherschlichtungsstellen sowie Zugang zur Liste der Europäischen Kommission und zur Europäischen Plattform zur Online-Streitbeilegung 346

§ 34 Berichtspflichten und Auskunftspflichten der Verbraucherschlichtungsstelle 351

§ 35 Verbraucherschlichtungsbericht 360

Abschnitt 8 Informationspflichten des Unternehmers

§ 36 Allgemeine Informationspflicht 365

§ 37 Informationen nach Entstehen der Streitigkeit 378

Abschnitt 9 Grenzüberschreitende Zusammenarbeit

§ 38 Zusammenarbeit mit ausländischen Streitbelegungsstellen 386

§ 39 Zusammenarbeit mit der Europäischen Plattform zur Online-Streitbeilegung 389

§ 40 Unterstützung von Verbrauchern bei grenzübergreifenden Streitigkeiten; Kontaktstelle für die Europäische Plattform zur Online-Streitbeilegung 393

Abschnitt 10 Schlussvorschriften

§ 41 Bußgeldvorschriften 399

§ 42 Verordnungsermächtigung 402

§ 43 Projektförderung, Forschungsvorhaben, Bericht 406

Verbraucherstreitbelegungs-Informationspflichtenverordnung (VSBInfoV) vom 28.2.2016

§ 1 Antrag auf Anerkennung als private Verbraucherschlichtungsstelle 409

§ 2 Angaben für die Liste der Verbraucherschlichtungsstellen 421

§ 3 Webseite der Verbraucherschlichtungsstelle 425

§ 4 Tätigkeitsbericht der Verbraucherschlichtungsstelle 433

§ 5 Evaluationsbericht der Verbraucherschlichtungsstelle 441

§ 6 Verbraucherschlichtungsbericht und Auswertung der Evaluationsberichte der Verbraucherschlichtungsstellen 444

§ 7 Inkrafttreten 447

Bürgerliches Gesetzbuch (BGB)

vom 18.8.1896

§ 204 Hemmung der Verjährung durch Rechtsverfolgung 448

Anhang

Anhang 1 **ADR-Richtlinie**

RICHTLINIE 2013/11/EU DES EUROPÄISCHEN PARLAMENTS UND DES RATES 455

Anhang 2 **ODR-Verordnung**

VERORDNUNG (EU) NR. 524/2013 DES EUROPÄISCHEN PARLAMENTS UND DES RATES 477

Anhang 3 **Antrag auf Anerkennung als Verbraucherschlichtungsstelle nach § 24 Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG)** 491

Anhang 4 **Anlage zur Notifizierung für die Anerkennung nach § 24 Verbraucherstreitbeilegungsgesetz** 499

Anhang 5 **Antrag auf Anerkennung als Verbraucherschlichtungsstelle nach § 14 Absatz 3 UKlaG, §§ 11, 16 FinSV** 507

Anhang 6 **Anlage zur Notifizierung für die Anerkennung nach § 14 Absatz 3 UKlaG, §§ 11, 16 FinSV** 514

Anhang 7 **Universalschlichtungsstellenverordnung – UnivSchlichtV** 519

Sachverzeichnis 522

■ 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*, Schlichtungspotential am Beispiel Luftverkehr, RRa 2/2019, 50; *Berlin*, Referentenentwurf zur Verbraucherschlichtung – Ergänzungen aus der Praxis, ZKM 2015, 26; *Berlin*, Alternative Streitbeilegung in Verbraucherkonflikten, Qualitätskriterien, Interessen, Best Practice, 2014; *Berlin*, Schlichtung im Luftverkehr als Alternative Streitbeilegung, RRa 2014, 210; *Braun*, Das Verbraucherstreitbeilegungsgesetz im Kontext der Verbraucherrechtsdurchsetzung, VuR 4/2019, 130; *Creutzfeldt/Steffek*, Zwischenbericht zur Funktionsweise der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle, BT-Drs. 19/6890 und ZKM 2/2019, 40; *Greger*, Verbraucherstreitbeilegung: Kein Durchbruch, viele Fragen, VuR 2/2019, 43; *Greger*, Der nächste Flop? Verbraucherstreitbeilegung kommt nicht in Fahrt, Spektrum der Mediation, 76/2019, 44. 45; *Hirsch*, Die Praxis des Versicherungsombudsmanns, VuR 2010, 298; *Hodges/Benöhr/Creutzfeldt-Banda (Hrsg.)*, Consumer ADR, 2012; *Isermann*, söp – Schlichtung: Wie funktioniert das?, RRa 2016, 106; *Isermann*, Das neue Gesetz zur Schlichtung im Luftverkehr, RRa 2013, 158; *Nöhre*, Erfahrungen mit Streitverhalten und Streitbeilegung aus Justiz und Schlichtung in: Höland/Meller-Hannich, Nichts zu klagen? Der Rückgang der Klageeingangszahlen in der Justiz. Mögliche Ursachen und Folgen, Baden-Baden 2016, S. 34; *Roder*, Zwei Jahre VSBG – eine erste Zwischenbilanz, ZKM 6/2018, 200, 201 ff.; *Scherpe*, Außergerichtliche Streitbeilegung in Verbrauchersachen, 2002; *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

- 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 47
 - (2) Ombudsmann der öffentlichen Banken 50
 - (3) Deutscher Sparkassen- und Giroverband e.V. 53
 - (4) Ombudsverfahren der deutschen genossenschaftlichen Banken-
gruppe 56
 - (5) Behördliche Schlichtungsstellen (Bundesbank, BaFin) 59
 - c) Personenverkehr/Reisen 63
 - (1) söp Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr 64
 - (2) Schlichtungsstelle Nahverkehr (NRW) 67
 - (3) Schlichtungsstelle Luftverkehr beim Bundesamt für Justiz 70
 - d) Energie 73
 - e) Rechtsanwälte 76
 - f) Telekommunikation 79
 - g) Universalschlichtungsstelle des Bundes 82
- 1 Der ADR¹-Richtlinie 2013/11/EU und ihrer deutschen Umsetzung durch das VSBG geht eine **langjährige ADR-Praxis** in Deutschland und Europa voraus. Die jüngere Gesetzgebung ist in der Rechtswirklichkeit daher weniger »revolutionär«, als es die mitunter aufgeregte rechtspolitische Diskussion im Vorfeld des VSBG vermuten lässt. Gleichwohl stellen die Richtlinie und nationale Umsetzung einen (erstmal) einheitlichen Rahmen für Verbraucherschlichtung unter Berücksichtigung der Erfahrungen aus der bestehenden Praxis dar.
- 2 Einen nach Ländern und Branchen gegliederten **EU-weiten Überblick** aller Streitbeilegungsstellen i. S. d. ADR-Richtlinie bietet die ODR-Plattform der Europäischen Kommission.² Einzelne Fallstudien finden sich in empirischen

¹ Das englischsprachige Akronym ADR steht für »Alternative Dispute Resolution« und wird auch im deutschen Sprachgebrauch häufig als Abkürzung für die außergerichtliche Streitbeilegung verwendet. Die deutschsprachige Abkürzung »AS« hat sich hingegen nicht durchgesetzt.

² <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=DE> (Stand: 5. 3. 2021).

Untersuchungen.³ Die Liste der anerkannten **Verbraucherschlichtungsstellen in Deutschland** gemäß § 33 Abs. 1 VSBG führt das Bundesamt für Justiz.⁴ Einen nationalen Überblick bietet zudem der Verbraucherschlichtungsbericht 2018⁵, der gemäß § 35 VSBG alle vier Jahre erscheinen muss.

Die nachfolgenden Ausführungen sollen anhand von Praxisbeispielen **3** einen Eindruck der bestehenden Praxis von Verbraucher-ADR bieten. Dabei werden exemplarisch zunächst bedeutende Stellen aus europäischen Nachbarländern vorgestellt (I.). Anschließend richtet sich der Blick auf ausgewählte Stellen in Deutschland (II.).

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.⁶ Auch wenn der Zugang zu den Gerichten vergleichsweise einfach und niedrigschwellig ist, erfolgt aufgrund der attraktiven und für die Beteiligten kostenlosen ADR-Angebote eine gerichtliche Klärung von Verbraucherkonflikten nur selten. **5**

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

3 *Alleweldt u. a.*, Study on the use of Alternative Dispute Resolution in the European Union, 2009; *Berlin*, Alternative Streitbeilegung in Verbraucherkonflikten, Qualitätskriterien, Interessen, Best Practice, 2014; *Hodges/Benöhr/Creutzfeldt-Banda (Hrsg.)*, Consumer ADR, 2012; *Alleweldt u. a.*, Cross-Border Alternative Dispute Resolution in the European Union, 2011; *Stuyck u. a.*, An analysis and evaluation of alternative means of consumer redress other than redress through ordinary judicial proceedings, 2007.

4 https://www.bundesjustizamt.de/DE/SharedDocs/Publikationen/Verbraucherschutz/Liste_Verbraucherschlichtungsstellen.html;jsessionid=57BB7D528F4A4F-5D059C85E79F53631F1_cid393?nn=11295492 (Stand: 5.3.2021).

5 https://www.bundesjustizamt.de/DE/Themen/Buergerdienste/Verbraucherstreitbeilegung/Uebersicht_node.html (Stand: 5.3.2021).

6 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.

Schlichtungsanträge auch über die kommunalen Verbraucherberatungen stellen.

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

b) Allmänna Reklamationsnämnden (ARN)

- 8 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.⁸ Aktivlegitimiert sind in erster Linie individuelle Verbraucher. Passivlegitimiert können grundsätzlich alle Unternehmen sein.
- 9 Das ARN ist intern in **zwölf Fachabteilungen** untergliedert, davon elf mit Spezialzuständigkeit und eine mit Allgemeinzuständigkeit (Auffangfunktion). Im Jahr 2020 gingen beim ARN **27 863 Anträge** ein.⁹
- 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 sowie 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.¹⁰ Die vorgeschlagenen Lösungen werden ungefähr zu 77 Prozent von den

7 Die ODR-Plattform der EU (Fn. 1) weist für Schweden neben dem ARN weitere sechs anerkannte ADR-Stellen aus https://ec.europa.eu/info/policies/consumers/consumer-protection/our-partners-consumer-issues/national-consumer-bodies_en (Stand: 5.3.2021).

8 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 Siehe Jahresbericht ARN 2020, S. 11, <https://www.arn.se/globalassets/extern/arsredovisningar/arn-arsredovisning-2020.pdf> (Stand: 5.3.2021).

10 Schwarze Liste mit Suchfunktion nach Ländern und Wirtschaftsbranchen, siehe <http://www.radron.se/svarta-listan/> (Stand: 05.03.2021).

Unternehmen befolgt.¹¹ Sind die Parteien mit dem Vorschlag des ARN nicht einverstanden, so können sie die Angelegenheit gerichtlich klären lassen.

2. Niederlande

a) Überblick

In den Niederlanden werden alternative Streitbeilegung und das Gerichtswesen als gleichwertig und sich gegenseitig ergänzend betrachtet.¹² Entsprechend sind **pragmatische, einvernehmliche Konfliktlösungsverfahren** außerhalb der Gerichte stark verbreitet und kulturell fest verankert.¹³ Obwohl der Zugang zu den Gerichten grundsätzlich als niedrigschwellig gilt, wird die gerichtliche Klärung nur als *ultima ratio* nach Ausschöpfung anderer Möglichkeiten angesehen.¹⁴ Der niederländische Staat fördert gezielt ADR, u. a. seit den 1990er Jahren durch die Aufnahme spezieller Regelungen in das niederländische Zivilgesetzbuch.¹⁵

Die niederländische »ADR-Landschaft« wird von der zentralen, für die meisten Verbraucherangelegenheiten zuständigen »Stiftung der Konfliktkommissionen für Verbraucherangelegenheiten« (*Stichting De Geschillencommissies*) bestimmt. Daneben gibt es einige kleinere Stellen für einzelne Sektoren.¹⁶

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.

Allgemeine rechtliche Vorgaben für alle Kommissionen ergeben sich aus den Qualitätsanforderungen des Justizministeriums.¹⁷ Die spezifischen Regeln der einzelnen Kommissionen werden gemeinsam von Vertretern der

¹¹ Siehe Jahresbericht ARN 2020, S. 27, / <https://www.arn.se/globalassets/extern/arsredovisningar/arn-arsredovisning-2020.pdf> (Stand: 05. 03. 2021).

¹² 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.

¹³ Siehe *Weber/Hodges*, a. a. O., S. 130, 164.

¹⁴ Siehe *Weber/Hodges*, a. a. O., S. 130 m. w. N.

¹⁵ Siehe Art. 7:900-906 *Burgerlijk Wetboek* (BW).

¹⁶ Die ODR-Plattform der EU (Fn. 1) weist für die Niederlande neben den SGC weitere drei anerkannte ADR-Stellen aus https://ec.europa.eu/info/policies/consumers/consumer-protection/our-partners-consumer-issues/national-consumer-bodies_en (Stand: 5. 3. 2021).

¹⁷ Erkennungsregelung *geschillencommissies consumentenklachten 1997*, *Staatscourant* 23 december 1996, nr. 248.

Verbraucherschutzorganisationen und der jeweiligen Wirtschaftsverbände ausgehandelt, zumeist bevor eine neue Kommission die Arbeit aufnimmt.¹⁸ Alle drei bis fünf Jahre werden die Regelungen überarbeitet bzw. nachverhandelt.¹⁹

- 15 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.
- 16 Neben der klassischen Streitbeilegung von Verbraucherbeschwerden (*c2b*) können sich **auch Unternehmen zur Durchsetzung ihrer Forderungen (b2c)** an die SGC wenden – soweit sich der jeweilige Verbraucher nach Entstehen der Streitigkeit mit dem ADR-Verfahren und der Bindungswirkung einer entscheidenden Entscheidung einverstanden erklärt.²⁰
- 17 Die Streitbeilegung unter dem Dach der SGC wird von **rund 81 unabhängigen, sektorspezifischen Fachkommissionen** verwirklicht. Nur die Dachorganisation SGC beschäftigt hauptamtliche Mitarbeiter. Die einzelnen Fachkommissionen werden aus einem Pool von externen Fachleuten zusammengesetzt.²¹ Im Jahr 2019 haben die Ausschüsse 5599 Verbraucherstreitigkeiten bearbeitet.²²
- 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.²³ 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 weiteren Orten in den Niederlanden statt und endet mit einer verbindlichen Entscheidung (*uitspraak*). Die Parteien können auch Zeugen und

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

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

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

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

22 Siehe Jahresbericht SGC 2019, <https://www.samenwerkenaankwaliteit.nl/jaarverslag-2019/inhoud/jaarverslag-consumenten> (Stand: 5. 3. 2021).

23 Die Suchmaschine ist zu finden unter <https://www.degeschillencommissie.nl/consumenten/uitsprakenoverzicht/#zoeken> (Stand: 5. 3. 2021).

Sachverständige zur Verhandlung mitbringen.²⁴ Gegen die verbindlichen Entscheidungen ist ein anschließendes gerichtliches Vorgehen nur im Falle der Verletzung grundlegender Verfahrensrechte möglich.

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. **19**

3. Großbritannien

a) Überblick

Der Zugang zu Gerichtsverfahren in Verbraucherangelegenheiten gilt in Großbritannien als vergleichsweise schwierig.²⁵ Ein Grund dafür sind die **hohen und unvorhersehbaren Kosten für Gerichtsverfahren**. Hinzu kommen zumindest in England und Wales hohe Anwaltshonorare nach Stundensatz, welche insbesondere bei Verbraucherkonflikten mit geringen Streitwerte abschreckend wirken. Die Prozesskostenhilfe wurde zudem stark eingeschränkt. Insgesamt findet daher die gerichtliche Durchsetzung in Verbraucherkonflikten faktisch kaum statt.²⁶ **20**

Die alternative Streitbeilegung durch **private ADR-Stellen wird von der Politik hingegen stark gefördert** und entspricht dem liberalen britischen Ansatz der unternehmerischen Selbstregulierung.²⁷ Zudem wurden ADR-Verfahren wie z. B. Mediation und verschiedene Möglichkeiten für Bagatellverfahren bereits frühzeitig im Prozessrecht verankert. Anders als in den Niederlanden und in Schweden gibt es jedoch keine große allgemeine Streitbeilegungsstelle, sondern eine Vielzahl separater Einrichtungen für einzelne Branchen.²⁸ 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** **23**

²⁴ Siehe *Weber/Hodges*, a. a. O., S. 142.

²⁵ 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.

²⁶ Siehe *Creutzfeldt-Banda/Hodges/Benöhr*, a. a. O., S. 254.

²⁷ Siehe *Creutzfeldt-Banda/Hodges/Benöhr*, a. a. O., S. 255.

²⁸ Die ODR-Plattform der EU (Fn. 1) weist für das Vereinigte Königreich insgesamt 51 anerkannte ADR-Stellen aus. https://ec.europa.eu/info/policies/consumers/consumer-protection/our-partners-consumer-issues/national-consumer-bodies_en (Stand: 5.3.2021).

Versicherungsdienstleistungen sowie ferner auf weitere Finanzdienstleistungen. Eine Streitwertbegrenzung gibt es nicht; allerdings sind **verbindliche Entscheidungen** nur für Forderungen bis 150 000 britische Pfund möglich.²⁹ 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.³⁰ Der Wohnsitz des Verbrauchers ist dabei unerheblich.

- 24 Der FOS ist zwar formalrechtlich als private Gesellschaftsform organisiert, unterliegt jedoch einer umfangreichen, öffentlichen Regulierung. Mit mehreren tausend hauptamtlichen Mitarbeitern und einem Eingang von **271 468 Anträgen** im Geschäftsjahr 2019/20 ist der FOS **europaweit die größte Einrichtung** für Verbraucher-ADR.³¹
- 25 Das **Verfahren** wird inhaltlich von Gutachtern (*adjudicators*) geleitet, ggf. werden auch höher qualifizierten »Ombudsleute« (*panel of ombudsmen*) hinzugezogen. Das eigentliche Verfahren ist in **drei Stufen** gegliedert: Ein Gutachter versucht zunächst auszuloten, ob eine **informelle Einigung zwischen den Parteien** möglich ist. Dies erfolgt nach Möglichkeit in einem persönlichen Telefonat mit den Parteien, wobei nur das Verfahrensergebnis schriftlich fixiert wird. Wenn im ersten Schritt keine Einigung zwischen den Parteien vermittelt werden konnte, prüfen die Gutachter den Sachvortrag des Verbrauchers und holen eine Stellungnahme des Unternehmens ein. Anschließend erfolgt eine Abwägung und die Gutachter unterbreiten einen **unverbindlichen Vorschlag** zur Konfliktlösung. Wenn beide Parteien mit dem Vorschlag einverstanden sind, wird das Verfahren abgeschlossen. Sind die Parteien mit dem Vorschlag der Gutachter nicht einverstanden, so können sowohl der Verbraucher als auch das Unternehmen eine »Berufung« (*appeal*) einlegen und damit eine weitere, stärker an einen formalen Gerichtsprozess angelehnte Verfahrensstufe innerhalb des FOS auslösen. Ein auf den jeweiligen Streitgegenstand spezialisierter Ombudsmann überprüft dann den Fall und trifft eine schriftliche, **verbindliche Entscheidung**. Das Verfahren findet in der Regel ohne persönliche Anwesenheit der Parteien statt. In Ausnahmefällen können die Ombudsleute jedoch auf Antrag einer Partei eine **mündliche Verhandlung (hearing)** anberaumen, die nach eigenem Ermessen öffentlich oder nichtöffentlich ausgestaltet werden kann.
- 26 Verbraucher können ihre Streitigkeit im Anschluss an ein Verfahren beim

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

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

31 Jahresstatistik FOS 2019/20, <https://www.financial-ombudsman.org.uk/data-insight/annual-complaints-data> (Stand: 5. 3. 2021).

Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG) vom 19. Februar 2016

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 auf Grund 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.

Schrifttum: *Busch/Reinhold*, Standardisation of Online Dispute Resolution Services: Towards a More Technological Approach, EuCML 2015, 50; *Deutmoser/Engel*, Ein neues Streitbeilegungssystem für Europa, MMR 2012, 433; *Eidenmüller*, Obligatorische außergerichtliche Streitbeilegung: Eine *contradictio in adiecto*?, JZ 2015, 539; *Eidenmüller/Engel*, Die Schlichtungsfälle: Verbraucherrechtsdurchsetzung nach der ADR-Richtlinie und der ODR-Verordnung der EU, ZIP 2013, 1704; *Engel*, Außergerichtliche Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten – Mehr Zugang zu weniger Recht, NJW 2015, 1633; *Fuchs*, Umsetzung der Richtlinie 2013/11/EU über die alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten sowie Durchführung der Verordnung (EU) Nr. 524/2013 über die Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten, ZUM 2016, 398; *Gascón*, Specific problems of cross-border Consumer ADR: what solutions?, GPR 2014, 197; *Gössl*, Das Gesetz über die alternative Streitbeilegung in Verbrauchersachen – Chancen und Risiken, NJW 2016, 838; *Greger*, Alternative Streitschlichtung: Die Umsetzung der ADR-Richtlinie in Deutschland, VuR 2015, 216; *Greger*, Das neue Verbraucherstreitbeilegungsgesetz, Die Neuregelungen und ihre

Bedeutung für Verbraucher, Unternehmer, Rechtsanwälte, Richter und Schlichter, MDR 2016, 365; *Greger*, Infrastruktur der künftigen Verbraucherstreitbeilegung: Zugang und Organisation, ZZP 2015, 137; *Greger*, Gesetzliche Neuregelungen bei der Verbraucherstreitbeilegung, MDR 2020, 65; *Gsell*, Die Umsetzung der Richtlinie über alternative Streitbeilegung, ZZP 2015, 189; *Gürtler*, Verbraucherstreitbeilegung und Verbraucherschutzrecht, Remscheid 2020; *Hess*, Prozessuale Mindestgarantien in der Verbraucherschlichtung, JZ 2015, 548; *Hirsch*, Außergerichtliche Beilegung von Verbraucherstreitigkeiten – ein alternativer Zugang zum Recht entsteht, NJW 2013, 2088; *Hirsch*, Rechtsschutz durch außergerichtlichen Zugang zum Recht, VuR 2014, 205; *Hodges*, Verbraucher-Ombudsstellen: Bessere Regulierung und Beilegung von Streitigkeiten, GPR 2015, 263; *Kleinschmidt*, Das Verhältnis der ADR-Richtlinie zu Mediation und Schiedsgerichtsbarkeit, ZZP 2015, 215; *Meller-Hannich/Höland/Krausbeck*, »ADR« und »ODR«: Kreationen der europäischen Rechtspolitik. Eine kritische Würdigung, ZEuP 2014, 8; *Prütting*, Das neue Verbraucherstreitbeilegungsgesetz: Was sich ändert – was bleiben wird, AnwBl 2016, 190; *Roth*, Bedeutungsverluste der Zivilgerichtsbarkeit durch Verbrauchermediation, JZ 2013, 637; *Roth*, Etabliert EU Verbraucherschutz zweiter Klasse?, DRiZ 2015, 24; *Rühl*, Die Richtlinie über alternative Streitbeilegung: Handlungsperspektiven und Handlungsoptionen, ZZP 2014, 61; *Stadler*, Unabhängigkeit und Unparteilichkeit der streitbeilegenden Person sowie Ausgestaltung des Schlichtungsverfahrens, ZZP 2015, 165; *Stürner*, ADR and Adjudication by State Courts: Competitors or Complements?, GPR 2014, 122; *Tonner*, Die Auswirkungen der Richtlinie über alternative Streitbeilegung auf das Reiserecht, RRa 2014, 234; *Wagner*, Die Richtlinie über Alternative Streitbeilegung – Law Enforcement statt mediative Konfliktlösung, ZKM 2013, 104; *Wagner*, Private law enforcement through ADR: Wonder drug or snake oil?, CMLRev 2014, 165;

Übersicht (die Zahlen bedeuten Randnummern)

- I. Gesetzgebungsgeschichte 1
 1. Die ADR-Richtlinie und die ODR-Verordnung 1
 - a) Die ADR-Richtlinie 1
 - b) Die ODR-Verordnung 6
 2. Die Entwicklung des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes 9
 3. Bewertung 10
- II. Allgemeines zum Anwendungsbereich des VSBG und zur Struktur von § 1 VSBG 12
- III. Anwendungsbereich, Absatz 1 16
 1. Außergerichtliche Beilegung von Streitigkeiten durch eine Verbraucherschlichtungsstelle nach diesem Gesetz, Absatz 1 Satz 1 16
 - a) Art der Streitigkeit und Art der Beilegung der Streitigkeit (angewandtes Konfliktbeilegungsverfahren) 17
 - b) Anerkannte private Verbraucherschlichtungsstelle 21
 - c) Behördliche Schlichtungsstelle 23
 2. Verbraucherschlichtungsstellen aufgrund anderer Rechtsvorschriften, Absatz 1 Satz 2 24

- a) Nach anderen Normen eingerichtete Schlichtungsstellen 24
- b) Anwendbarkeit des VSBG und Anforderungen für die Einrichtung nach den abweichenden Rechtsvorschriften 29
- 3. Gesamtbild 30
- IV. Ausschlussstatbestände, Absatz 2 31

I. Gesetzgebungsgeschichte

1. Die ADR-Richtlinie und die ODR-Verordnung

a) Die ADR-Richtlinie

Das Verbraucherstreitbeilegungsgesetz dient der Umsetzung der Richtlinie 1
2013/11/EU des Europäischen Parlaments und des Rates vom 21. Mai 2013
über die alternative Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten («ADR») 2
und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr.2006/2004 und der Richtlinie
2009/22/EG («ADR-Richtlinie»).¹

Das entscheidende Ziel der Richtlinie ist es, durch das **flächendecken-** 2
de Angebot außergerichtlicher Verbraucherschlichtung den Binnenmarkt
zu fördern.² Deshalb verpflichtet sie alle Mitgliedstaaten, für die auf ihrem
Staatsgebiet niedergelassenen Unternehmer eine zuständige Schlichtungs-
stelle anzubieten (Art. 5 ADR-Richtlinie). Das gilt für inländische wie für grenz-
überschreitende Streitigkeiten, so dass Deutschland unionsrechtlich ver-
pflichtet ist, eine hinreichende Anzahl an Verbraucherschlichtungsstellen be-
reit zu halten. Zu gewährleisten sind ein flächendeckendes, sektorübergrei-
fendes Angebot an qualitativollen nationalen ADR-Stellen sowie der Zugang zu
diesen Stellen. Es tritt also im Anwendungsbereich der ADR-Richtlinie neben
den nationalen Justizgewährleistungsanspruch ein unionsrechtlicher **ADR-**
Gewährleistungsanspruch. Die Koordinierung der Verfahren erfolgt – so-
wohl auf nationaler als auch internationaler Ebene – durch die ODR-Verord-
nung (Rn. 8), soweit es um Streitigkeiten aus Online-Kaufverträgen oder On-
line-Dienstleistungsverträgen geht.

Der **Zugang der Verbraucher zu den Gerichten** soll durch die ADR-Richt- 3
linie nicht eingeschränkt, neben ihn aber ein unabhängiges, unparteiisches,
transparentes, effektives, schnelles und faires Verfahren außergerichtlicher
Streitbeilegung gesetzt werden.

Der Erlass der ADR-Richtlinie beruht auf einer längeren **europäischen Ent-** 4
wicklungsgeschichte der Institutionalisierung und Qualitätssicherung al-
ternativer Streitbeilegung.³ Als wichtige Stationen sind hier ein Memorandum
der Kommission im Jahr 1985 zur »Verbesserung des Zugangs der Ver-

¹ Siehe BGBl. I 2016, S. 254.

² KOM(2011) 793, Begründung, 2., 3.; Art. 1 ADR-Richtlinie.

³ Einzelheiten siehe *Meller-Hannich/Höland/Krausbeck*, ZEuP 2014, 8, 12.

braucher zum Recht«⁴, das 1993 vorgelegte Grünbuch »Zugang der Verbraucher zum Recht und Beilegung von Rechtsstreitigkeiten der Verbraucher im Binnenmarkt«⁵, die Mitteilung der Kommission von 1998 »Die außergerichtliche Beilegung von Verbraucherstreitigkeiten«⁶ und die ebenfalls von 1998 stammende »Empfehlung betreffend die Grundsätze für Einrichtungen, die für die außergerichtliche Beilegung von Verbraucherrechtsstreitigkeiten zuständig sind«⁷, zu nennen. Konkret angekündigt wurde die ADR-Richtlinie in der Leitinitiative der Strategie Europa 2020 »Digitale Agenda für Europa«⁸ und in der »Binnenmarktakte 2011«⁹. Parallel fanden zudem erste organisatorische Schritte zur Institutionalisierung grenzüberschreitender Streitbeilegung statt: Das Netzwerk der Europäischen Verbraucherzentren (ECC-Net)¹⁰ und das Netzwerk für die außergerichtliche Beilegung von Finanzstreitigkeiten (FIN-Net)¹¹ konstituierten sich.

- 5 Vor diesem Hintergrund machte die Europäische Kommission am 29. November 2011 einen Vorschlag für einen Rechtsakt im Bereich der ADR.¹² Im **europäischen Gesetzgebungsverfahren** und der Abstimmung mit Rat und Parlament, insbesondere dem Ausschuss für Binnenmarkt und Verbraucherschutz (IMCO), erfuhr dieser Vorschlag intensive Änderungen, deren wichtigste wohl die Erweiterung auch auf nationale Streitigkeiten sowie die immer stärker justizförmige Ausgestaltung des ADR-Verfahrens (stärkere Rechtsorientierung, kein Ausschluss des Rechtsweges) waren.¹³ Nach Zustimmung von Parlament und Rat wurde die ADR-Richtlinie am 21. Mai 2013 erlassen und am 18. Juni 2013 im Amtsblatt der Europäischen Union veröffentlicht.¹⁴ Das Ziel der Richtlinie ist die Förderung des Verbrauchervertrauens und der Aktivität des Verbrauchers im Binnenmarkt.¹⁵ Es handelt sich um eine Richtlinie, die den Ansatz der **Mindestharmonisierung** verfolgt, so dass ein über die ADR-Richtlinie hinausgehender Verbraucherschutz in den Mitgliedstaa-

4 Bulletin der Europäischen Gemeinschaften, Beilage 2/85, Luxemburg 1985.

5 KOM(93) 576 endg.

6 KOM(1998) 198 endg.

7 Empfehlung 98/257/EG, ABl. 1998 L 115, S. 31.

8 KOM(2010) 245 endg.

9 KOM(2011) 206 endg.

10 https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumer-rights-and-complaints/resolve-your-consumer-complaint/european-consumer-centres-network-ecc-net_en (zuletzt aufgerufen am 18. 3. 2021).

11 http://ec.europa.eu/finance/fin-net/index_de.htm (zuletzt aufgerufen am 18. 3. 2021).

12 Vorschlag für eine Richtlinie des Europäischen Parlaments und des Rates über Formen der alternativen Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 und der Richtlinie 2009/22/EG – KOM(2011) 793 endg.

13 Die einzelnen Gesetzgebungsschritte sind auf der Seite des IMCO-Ausschusses unter dem Dossier Alternative Dispute Resolution abrufbar, siehe <http://www.europarl.europa.eu/committees/de/imco/subject-files.html?id=20120424CDT43871> (zuletzt aufgerufen am 18. 3. 2021).

14 ABl. 2013 L 165, S. 63.

15 Begründung des Vorschlags zur ADR-Richtlinie, KOM (2011) 793 endg.

ten möglich ist (Art. 2 Abs. 3 ADR-Richtlinie). Die Umsetzungsfrist der Richtlinie endete am 9. Juli 2015 (Art. 25 ADR-Richtlinie).

b) Die ODR-Verordnung

Das Verbraucherstreitbeilegungsgesetz enthält außerdem die zur Durchführung der Verordnung (EU) Nr. 524/2013 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 21. Mai 2013 über die Online-Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten (ODR) und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 und der Richtlinie 2009/22/EG (**»ODR-Verordnung«**) notwendigen Vorschriften. Diese gilt seit dem 9. Januar 2016. Ihr hauptsächlichster Regelungsinhalt betrifft die Installierung einer Online-Plattform (**ODR-Plattform**), die im grenzüberschreitenden Geschäftsverkehr die verschiedenen Verbraucherschlichtungsstellen koordiniert und eine standardisierte Informationseingabe in ein Beschwerdeformular vorsieht. Die ODR-Verordnung teilt die Entwicklungsgeschichte der ADR-Richtlinie (Rn. 1 ff.) etwa seit Mitte der 1990er Jahre. Der Aktionsplan von 1996 für den »Zugang der Verbraucher zum Recht und die Beilegung von Rechtsstreitigkeiten der Verbraucher im Binnenmarkt«¹⁶ zeigt nämlich eine technologische Vorläuferidee der ODR-Plattform: Ein »Europäisches Formblatt für Verbraucherbeschwerden«. Später wurden mit der Richtlinie über den elektronischen Geschäftsverkehr¹⁷ im Rahmen des anwachsenden Online-Handels die Mitgliedstaaten dazu verpflichtet, ODR in ihren nationalen Rechtsordnungen zuzulassen und elektronische Streitbeilegungsverfahren nicht in ihrer Wirksamkeit zu behindern. Die erwähnte »digitale Agenda für Europa«¹⁸ sieht vor, dass die Kommission ein »EU-weites Online-Abhilfemittel für den elektronischen Geschäftsverkehr« vorschlägt. Ebenfalls schon erwähnt (Rn. 4) wurden die bereits vorhandenen Netzwerke ECC-NET und FIN-NET.¹⁹ Auch bei der ODR-Verordnung gab es im Rahmen des Gesetzgebungsprozesses²⁰ zahlreiche Änderungen, die sich vor allem darauf bezogen, dass die ODR-Verordnung – anders als ursprünglich geplant – nicht auf grenzüberschreitende Geschäfte beschränkt ist.

Wie erwähnt, geht es der ODR-Verordnung vor allem um das Bereitstellen einer Plattform. Diese erfüllt für die Online-Streitbeilegung die zentrale Funk-

16 KOM(1996) 13 endg.

17 Richtlinie 2000/31/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 8. Juni 2000 über bestimmte rechtliche Aspekte der Dienste der Informationsgesellschaft, insbesondere des elektronischen Geschäftsverkehrs, im Binnenmarkt (»Richtlinie über den elektronischen Geschäftsverkehr«), ABl. 2000 L 178, S. 1.

18 KOM(2010) 245 endg.

19 Abrufbar unter http://ec.europa.eu/consumers/solving_consumer_disputes/non-judicial_redress/ecc-net/index_en.htm; http://ec.europa.eu/finance/fin-net/index_de.htm (zuletzt aufgerufen am 18. 3. 2021).

20 Die einzelnen Gesetzgebungsschritte sind auf der Seite des IMCO-Ausschusses unter dem Dossier Alternative Dispute Resolution abrufbar, s. <http://www.europarl.europa.eu/committees/de/imco/subject-files.html?id=20120424CDT43871> (zuletzt aufgerufen am 18. 3. 2021).

tion der **Verfahrenskoordination**. Alle Verbraucherschlichtungsstellen, die der Kommission von den Mitgliedstaaten genannt werden, melden sich unter Angabe der Elemente zur Feststellung ihrer Zuständigkeit elektronisch bei der ODR-Plattform an. **Die Plattform wird von der Kommission unter der Adresse www.ec.europa.eu/consumers/odr in allen EU-Sprachen betrieben.**

- 8 Die ODR-Verordnung gilt nur für Online-Käufe und -Dienstleistungen, bei denen **Angebot und Bestellung auf elektronischem Weg** erfolgen (Art. 4 Abs. 1 lit. e ODR-Verordnung) und auch nur diese Geschäfte werden auf der ODR-Plattform bearbeitet. Die Dienstleistung selbst muss aber nicht auf elektronischem Wege erbracht werden. Anders als in der ADR-Richtlinie vorgesehen, können **auch Unternehmer** die europäische Plattform für Verfahren gegen Verbraucher nutzen (Art. 2 Abs. 2 ODR-Verordnung). Der Zugang zur Plattform wird aber nur dann gewährt, wenn ADR-Verfahren von Unternehmen gegen Verbraucher in dem Mitgliedstaat zulässig sind. In Deutschland ist das zwar grundsätzlich nicht vorgesehen, eine Verbraucherschlichtungsstelle kann ihre Zuständigkeit aber kraft Verfahrensordnung auf solche Streitigkeiten erstrecken (siehe § 4 Abs. 3 VSBG). Entscheidendes Kriterium für die Feststellung der zuständigen ADR-Stelle durch die ODR-Plattform ist die Einigung der Parteien. Da zunächst der Unternehmer angeben kann, welche Stellen er akzeptiert, und die Mitgliedstaaten nach der ADR-Richtlinie nur zur Bereitstellung von Verbraucherschlichtungsstellen für die im eigenen Mitgliedstaat ansässigen Unternehmen verpflichtet sind, läuft das Koordinierungsverfahren faktisch darauf hinaus, dass **die vom Unternehmer benannte Stelle die »zuständige« Stelle wird**. Im Hinblick darauf, dass grenzüberschreitende Verfahren von Verbrauchern vor Gericht in aller Regel im eigenen Mitgliedstaat geführt werden können (Art. 17–19 Brüssel Ia-VO)²¹, ist dies problematisch (vgl. § 4 VSBG, Rn. 30). **Deutsche Kontaktstelle für die ODR-Plattform ist das Bundesamt für Justiz.**

2. Die Entwicklung des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes

- 9 Das auf der Grundlage der ADR-Richtlinie (Rn. 1 ff.) und der ODR-Verordnung (Rn. 8 ff.) erlassene Verbraucherstreitbeilegungsgesetz²² (VSBG) wurde am 19. Februar 2016 vom Bundestag beschlossen und trat in seinen wesentlichen Teilen am 1. April 2016 in Kraft. Das VSBG ist Teil und Artikel 1 eines Artikelgesetzes (**UmsetzungsgG**)²³, das in weiteren Artikeln etwa Änderungen der BRAO, des EGZPO, des BGB, des UKlaG und verschiedener vorhandener Schlichtungsstellenverordnungen enthält. Mit dem VSBG-Änderungsgesetz vom

²¹ 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, ABl. 2012 L 351, S. 1.

²² Gesetz über die alternative Streitbeilegung in Verbrauchersachen (Verbraucherstreitbeilegungsgesetz vom 19. Februar 2016 – VSBG), BGBl. I 2016, S. 254.

²³ Gesetz zur Umsetzung der Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten und zur Durchführung der Verordnung über Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten, BGBl. I 2016, S. 254 ff.

30.11.2019, das am 1.1.2020 in Kraft trat,²⁴ wurde die Universalschlichtungsstelle des Bundes errichtet, deren Aufgaben dem Zentrum für Schlichtung e. V. in Kehl übertragen wurden (s. §§ 29–31 VSBG). Sie hat eine subsidiäre Zuständigkeit, wenn für eine Streitigkeit keine nach einer anderen Rechtsvorschrift berufene Schlichtungsstelle oder eine Verbraucherschlichtungsstelle mit beschränkter Zuständigkeit existiert.²⁵ Diese ist dann vorrangig. Zwischen der Universalschlichtungsstelle und den Schlichtungsstellen mit unbeschränkter Zuständigkeit (»Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle«) besteht ein Wahlrecht. Das Änderungsgesetz enthält außerdem Regelungen für das Zusammenspiel der Verbraucherstreitbeilegung mit der Musterfeststellungsklage nach §§ 606 ff. ZPO. Falls ein Verbraucher seinen Anspruch zum Klageregister angemeldet hat, besteht ein Ablehnungsgrund für die Verbraucherschlichtung (s. § 14 Abs. 1 Nr. 3). Nach Abschluss der Musterfeststellungsklage kann aber der individuelle Anspruch im Schlichtungsverfahren geltend gemacht werden (s. § 30 Abs. 1 Nr. 2).

3. Bewertung

Der Erlass der ADR-Richtlinie und des VSBG begegnete vielfältiger **Kritik**.²⁶ **10** Diese bezog sich auf Zweifel an der Rechtssetzungskompetenz der EU für die Regelung innerstaatlicher Streitbeilegung, die Rechtsferne der alternativen Streitbeilegung sowie die Gefahr fehlender Transparenz der Entscheidungen und ausbleibender Rechtsfortbildung und Rechtsvereinheitlichung. Außerdem gab es im Falle grenzüberschreitender Streitigkeiten Befürchtungen, den Verbraucher mit einer Streitbeilegung im Ausland und in fremder Sprache übermäßig zu belasten. Zudem beanstandeten Wissenschaft und Praxis die fehlende Abstimmung mit der Mediationsrichtlinie sowie handwerkliche Fehler, Unklarheiten und Widersprüche innerhalb der ADR-Richtlinie und des VSBG.

Positive Bewertungen²⁷ hoben die entstehende Vielschichtigkeit des **11** Schlichtungsangebots, den einfachen, niedrighwelligen Zugang und raschen unkomplizierten Verfahrensablauf hervor. Der alternative Zugang zum Recht stelle keine Konkurrenz zur staatlichen Gerichtsbarkeit dar, sondern erfasse Konflikte, die andernfalls nicht schnell und kostengünstig gelöst werden könnten. Die Nutzung der Verbraucherschlichtung hat sich seit Erlass der

24 Gesetz zur Änderung von Vorschriften über die außergerichtliche Streitbeilegung in Verbrauchersachen und zur Änderung weiterer Gesetze.

25 Greger, MDR 2020, 65.

26 Z. B. Engel, NJW 2015, 1633; Eidenmüller/Engel, ZIP 2013, 1704; Eidenmüller, JZ 2015, 539; Greger, VuR 2019, 43 ff.; Gürtler, Verbraucherstreitbeilegung und Verbraucherschutzrecht, Remscheid 2020; Meller-Hannich/Höland/Krausbeck, ZEuP 2014, 8; Roth, JZ 2013, 637; ders., DRiZ 2015, 24; Rühl, ZFP 127 (2014) 61; Wagner, ZKM 2013, 104; Reich, Individueller und kollektiver Rechtsschutz im EU-Verbraucherrecht, 2012, 49; Deutscher Bundesrat, BR-Drs. 772/11, Beschluss vom 24. 1. 2012.

27 Etwa Hirsch, NJW 2013, 2088; ders., FAZ v. 19. 2. 2015 »Staat und Recht«; ders., VuR 2014, 205; Berlin, RRA 2014, 210.

Richtlinie und des VSBG jedenfalls innerhalb Deutschlands nicht gesteigert, in vielen Bereichen ist sie sogar gesunken.²⁸ Die Richtlinie und das VSBG haben aber zu einer größeren Aufmerksamkeit und Transparenz in der Schlichtungsszene geführt, was sich etwa in umfassenden Tätigkeitsberichten sowie einer steigenden Praxis der Veröffentlichung von Entscheidungen, Fallzahlen und Fallbeispielen niederschlägt. Das betrifft insbesondere die in der Liste der Verbraucherschlichtungsstellen des Bundesamts für Justiz geführten 29 Schlichtungsstellen (Rn. 25).

II. Allgemeines zum Anwendungsbereich des VSBG und zur Struktur von § 1 VSBG

- 12 Das Verbraucherstreitbeilegungsgesetz gilt für die in § 1 VSBG vorgestellten Schlichtungsstellen. Sie sind Regelungsgegenstand (Voraussetzungen ihrer Anerkennung etc.) und Regelungsadressat (Mindeststandards für das Verfahren etc.) des Gesetzes. Der Norm geht es *nicht* um die Definition desjenigen, was (sachlich, personell oder räumlich) unter einer Verbraucherstreitbeilegung zu verstehen ist. **Verbraucherstreitbeilegung ist vielmehr jedes Verfahren, das vor einer Verbraucherschlichtungsstelle stattfindet.** Der Anwendungsbereich des Gesetzes bezieht sich auf Streitigkeiten vor einer Verbraucherschlichtungsstelle. Was eine Verbraucherschlichtungsstelle ist, ergibt sich aus § 2 VSBG.
- 13 Die **Definition** funktioniert freilich nur über eine Kombination des Inhalts von § 1 VSBG mit demjenigen von § 2 Abs. 1 und § 4 VSBG, wo die von den Schlichtungsstellen behandelten und damit von dem Gesetz erfassten Arten von Streitigkeiten und Streitgegenstände einschließlich der an ihnen Beteiligten näher benannt werden.
- 14 Wie auch die ADR-Richtlinie²⁹ hat damit das VSBG in gewisser Weise einen **zirkulären Anwendungsbereich**: Es gibt sowohl die Kriterien für die Definition einer Verbraucherschlichtungsstelle und die Art ihrer Tätigkeit vor als auch definiert es als Verbraucherschlichtung alle Verfahren, die von einer Verbraucherschlichtungsstelle im Sinne des Gesetzes durchgeführt werden.

²⁸ Hohe (fünfstellige) Fallzahlen sind lediglich beim Ombudsmann für Versicherungen – mit fallender Tendenz – (<https://www.versicherungsombudsmann.de/der-verein/zahlen-und-fakten/> – zuletzt aufgerufen am 18. 3. 2021) sowie bei der Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr (söp) – mit steigender Tendenz – (https://soep-online.de/wp-content/uploads/2020/03/V_Jahresbericht-2019.pdf – zuletzt aufgerufen am 18. 3. 2021) zu vermerken; zum statistischen Befund *Althammer/Lohr*, DRiZ 2017, 354; *Althammer*, Streitbeilegung im Internet, in: Faust/Schäfer, Zivilrechtliche und rechtsökonomische Probleme des Internet und der künstlichen Intelligenz, Tübingen 2019, S. 249, 261 f.

²⁹ *Meller-Hannich*, Die Grundlagen der europäischen ADR-Richtlinie, in: Althammer (Hrsg.), Verbraucherstreitbeilegung, 2015, S. 31; siehe auch *Meller-Hannich/Höland/Krausbeck*, ZEuP 2014, 8, 17.

Verbraucherstreitbeilegungs- Informations- pflichtenverordnung (VSBIInfoV) vom 28. 2. 2016

§ 1 Antrag auf Anerkennung als private Verbraucherschlichtungsstelle

Der Antrag einer Einrichtung auf Anerkennung als Verbraucherschlichtungsstelle muss insbesondere folgende Informationen enthalten:

1. den Namen, die Anschrift und die Webseite der Einrichtung sowie die E-Mail-Adresse, Telefonnummer und Telefaxnummer, unter der die Einrichtung erreichbar ist,
2. Angaben zur Organisation und zur Finanzierung der Einrichtung, einschließlich Angaben zur Mitwirkung der Vertreter von Interessenverbänden nach § 9 des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes,
3. die Namen der Streitmittler und ihrer Vertreter, Angaben zur Qualifikation der Streitmittler und ihrer Vertreter, zum Verfahren ihrer Bestellung und zu ihrer Amtsdauer sowie Angaben dazu, von wem und in welcher Weise sie für ihre Tätigkeit als Streitmittler vergütet werden,
4. die durchschnittliche Verfahrensdauer oder, wenn die Einrichtung noch keine Verfahren durchgeführt hat, die erwartete durchschnittliche Verfahrensdauer,
5. Angaben zur Zuständigkeit der Einrichtung, insbesondere
 - a) Nennung der Wirtschaftsbereiche, die von der Tätigkeit der Einrichtung erfasst werden,
 - b) die Angabe, ob die Einrichtung ihrer Zuständigkeit nach Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle im Sinne des § 4 Absatz 2 Satz 1 oder 2 des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes ist und ob sich ihre Tätigkeit auf in einem oder mehreren Ländern niedergelassene Unternehmer beschränkt,
 - c) ob sie auch auf Antrag eines Unternehmers tätig wird und
 - d) ob sie ihre Zuständigkeit für die in § 4 Absatz 4 des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes bezeichneten Fälle ausgeschlossen hat,
6. die Voraussetzungen für die Durchführung eines Streitbeilegungsverfahrens, die Ablehnungsgründe nach § 14 Absatz 1 und 2 des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes und die zulässigen Verfahrenssprachen,
7. Angaben zu den Verfahrensregeln, insbesondere dazu, inwieweit das Streitbeilegungsverfahren schriftlich abläuft oder die Verbraucherschlichtungsstelle auch mündliche Erörterungen der Parteien durchführt,
8. Angaben zur Rechtswirkung des Ergebnisses des Streitbeilegungsverfahrens, insbesondere inwieweit das Ergebnis verbindlich ist, und zu den Kosten des Streitbeilegungsverfahrens.

Schrifttum: Greger, Das neue Verbraucherstreitbeilegungsgesetz, MDR 2016, 365; Gössl, Das Gesetz über die alternative Streitbeilegung in Verbrauchersachen – Chancen und Risiken, NJW 2016, 838; Hörl/Weiser, Mediation in der Verbraucherstreitbeilegung – Erfahrungen aus Österreich und Deutschland, ZKM 2019, 231.

Übersicht (die Zahlen bedeuten Randnummern)

- I. Einführung 1
- II. Die Informationen im Einzelnen 10
 1. Kontaktdaten (Nummer 1) 10
 2. Organisation und Finanzierung (Nummer 2) 14
 3. Streitmittler (Nummer 3) 17
 4. Durchschnittliche Verfahrensdauer (Nummer 4) 22
 5. Zuständigkeit (Nummer 5) 25
 - a) Wirtschaftsbereiche (Buchstabe a) 26
 - b) »Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle« (Buchstabe b) 27
 - c) Antragsberechtigung Unternehmer (Buchstabe c) 28
 - d) Ausschluss der in § 4 Absatz 4 VSBG bezeichneten Fälle (Buchstabe d) 29
 6. Verfahrensvoraussetzungen (Nummer 6) 31
 7. Verfahrensregeln (Nummer 7) 35
 8. Rechtswirkung und Kosten (Nummer 8) 37

I. Einführung

- 1 Mit dieser Vorschrift werden die in Art. 19 Abs. 1 der ADR-Richtlinie aufgezählten Vorgaben umgesetzt, welche für den Antrag auf Anerkennung als private Verbraucherschlichtungsstelle¹ nötig sind.
- 2 Damit Wiederholungen bei den Anträgen vermieden werden können und um den Arbeitsaufwand für die zuständige Behörde möglichst gering zu halten,² entsprechen die in § 1 VSBIInfoV aufgeführten Angaben teilweise denjenigen der nach § 33 Abs. 1 VSBG an die Europäische Kommission zu übermittelnden Liste, siehe § 2 VSBIInfoV.
- 3 Mit der Vorschrift werden die in § 25 VSBG (Antrag auf Anerkennung) und über den Rückverweis in § 3 Nr. 4 VSBIInfoV mittelbar auch die in § 10 VSBG (Informationspflichten der Verbraucherschlichtungsstelle) genannten Anforderungen konkretisiert.
- 4 In den Nummern 1 bis 8 werden die Angaben, welche ein Antrag auf Anerkennung als private Verbraucherschlichtungsstelle enthalten muss, genannt. Bei behördlichen Verbraucherschlichtungsstellen ist dagegen die Anerkennung nicht erforderlich, da diese bereits der staatlichen Aufsicht unter-

1 Die ADR-Richtlinie spricht von Streitbeilegungsstellen bzw. AS-Stellen.

2 BR-Drs. 530/15, S. 7.

stehen und unmittelbar an das Gesetz gebunden sind.³ Der Antrag ist gegenüber der Anerkennungsbehörde, grundsätzlich dem Bundesamt für Justiz (§ 27 Abs. 1 VSBG), einzureichen. Auf der Internetseite des Bundesamts für Justiz steht dazu ein **Antragsformular**⁴ zur Verfügung. Dieses zu verwenden ist zwar aus Vereinfachungs- und Effizienzgründen zu empfehlen, jedoch nicht zwingend erforderlich.⁵

Die Informationen nach § 1 Nr. 1 bis 8 VSBInfoV haben zum Zweck, dass die Zentrale Anlaufstelle für Verbraucherschlichtung die Mindestinformationen (»insbesondere«) über die sich um die Anerkennung als Verbraucherschlichtungsstelle bewerbende Stelle in Erfahrung bringen kann. Durch die **nicht abschließende Aufzählung** ist es möglich, dass die antragstellende Stelle freiwillig weitere Angaben machen kann. Für den oben genannten Zweck, das Verfahren möglichst effizient zu gestalten, ist ein weit über das Mindestmaß hinausgehender Antrag wohl kontraproduktiv, da die Zentrale Anlaufstelle für Verbraucherschlichtung bei einem positiven Ergebnis der Prüfung der Mindestvoraussetzungen die Anerkennung auszusprechen hat.⁶ Darüberhinausgehende Angaben könnten diese Prüfung verzögern, ohne einen Mehrwert zu bieten, da ein Entscheidungsspielraum nicht vorhanden ist.

Aus den vorgelegten Informationen soll die Behörde insbesondere ersehen können, ob die sich bewerbende Stelle organisatorisch stabil und verlässlich ist, sowie ob der Finanzierungsplan tragfähig erscheint.⁷ Für die finanzielle Tragfähigkeit kann beispielsweise die Anzahl der zu erwartenden Verfahren oder teilnehmenden Unternehmer ausschlaggebend sein, wenn die prognostizierten Verfahrensentgelte bzw. Mitgliedsbeiträge Einnahmen in entsprechender Höhe generieren. Auch eine öffentliche Finanzierung kann die finanzielle Tragfähigkeit herstellen.

Bei dem Verfahren auf Anerkennung handelt es sich um ein **verwaltungsrechtliches Verfahren**. Ergänzend können daher die §§ 24 ff. VwVfG herangezogen werden, was der Zentralen Anlaufstelle für Verbraucherschlichtung einen weiten Spielraum gibt und es ihr beispielsweise ermöglicht, zur Entscheidung erforderliche Unterlagen anzufordern.⁸ Die Anerkennung selbst erfolgt durch Verwaltungsakt. Dadurch soll die Verbraucherschlichtungsstelle gegenüber Verbrauchern und Unternehmen eine höhere Akzeptanz erhalten⁹ (»Qualitätssiegel«).

3 So BT-Drs. 18/5089, S. 65 (zu Abschnitt 4 des VSBG).

4 https://www.bundesjustizamt.de/DE/SharedDocs/Publikationen/Verbraucherschutz/Antrag_Anerkennung_Verbraucherschlichtungsstelle_24VSBG.html?nn=11295480 (zuletzt aufgerufen am 31. 8. 2020).

5 Borowski/Röthemeyer/Steike/Röthemeyer, § 24, Rn. 6 f.

6 Borowski/Röthemeyer/Steike/Röthemeyer, § 24, Rn. 22.

7 BT-Drs. 18/5089, S. 65 (zu § 24 VSBG).

8 BR-Drs. 530/15, S. 7.

9 BT-Drs. 18/5089, S. 65 (zu § 24 VSBG).

- 8 Die nach Nummern 1 bis 8 zu machenden Angaben sind an sich nicht für die Öffentlichkeit bestimmt. Allerdings werden durch den Verweis von § 2 VSBIInfoV auf die Nummern 1 und 5 bis 8 des § 1 VSBIInfoV diese Angaben veröffentlicht. Denn diese Mitteilungen werden auf der öffentlich zugänglichen Liste der Zentralen Anlaufstelle für Verbraucherschlichtung aufgeführt.
- 9 Rechtsfolgen der Anerkennung sind unter anderem die in §§ 4 und 5 VSBIInfoV aufgeführten **Berichtspflichten**, die durch die Veranlassung der Bekanntgabe eines Antrags grundsätzlich¹⁰ eintretende Verjährungshemmung nach § 204 Abs. 1 Nr. 4a BGB und die Aufnahme in die Liste anerkannter Verbraucherschlichtungsstellen.¹¹

II. Die Informationen im Einzelnen

1. Kontaktdaten (Nummer 1)

- 10 Diese Angaben dienen zum einen der Kommunikation der Zentralen Anlaufstelle für Verbraucherschlichtung mit der antragsstellenden Einrichtung. Damit kann die Einrichtung von der Zentralen Anlaufstelle für Verbraucherschlichtung identifiziert und über die gängigsten Kommunikationswege erreicht werden. Daneben werden diese Informationen von der Zentralen Anlaufstelle für Verbraucherschlichtung im Rahmen der nach § 33 VSBG zu erstellenden Liste an die Europäische Kommission übermittelt.¹² Zum anderen dienen die Angaben auch der Orientierung und Auffindbarkeit.
- 11 Unter dem anzugebenden Namen wird die Verbraucherschlichtungsstelle später etwa in der Liste der Zentralen Anlaufstelle für Verbraucherschlichtung geführt. Die Angabe der **Webseite**, der **E-Mail-Adresse** sowie der **Telefon-** und **Telefaxnummer** sollte keine Probleme bereiten. Die Erreichbarkeit ist freilich sicherzustellen.
- 12 Neben diesen Angaben wird die Angabe einer **Anschrift** verlangt. Die Angabe (nur) eines Postfaches dürfte für den Antrag daher nicht ausreichend sein. Zwar sieht die ADR-Richtlinie nicht vor, dass Antragsteller ihren Antrag persönlich vor Ort stellen können, für die Identifizierung der Einrichtung ist jedoch eine Anschrift nötig. Darüber hinaus definiert Art. 4 Abs. 3 der ADR-Richtlinie, dass eine AS-Stelle dort eingerichtet ist, wo die Stelle bzw. Vereinigung ihre AS-Tätigkeit ausübt. Auf diesen Ort bezieht sich auch der Begriff »Kontaktangabe«, welcher in Art. 19 Abs. 1 lit. a der ADR-Richtlinie genannt wird. Dieser Artikel wird (zusammen mit Art. 20 Abs. 2 Satz 2 lit. a der ADR-Richtlinie, vgl. dazu § 2 VSBIInfoV) durch die Vorschrift umgesetzt.

¹⁰ Vgl. etwa BGH, Urteil vom 28.10.2015 – IV ZR 526/14, Rn. 34 (zum Fall des § 204 Abs. 1 Nr. 4 BGB a. F.).

¹¹ Für weitere Rechtsfolgen siehe auch BT-Drs. 18/5089, S. 65.

¹² BR-Drs. 530/15, S. 7; siehe auch Kommentierung zu § 2 VSBIInfoV.