

STELLUNGNAHME

des Verbraucherzentrale Bundesverbands e.V. (vzbv) anlässlich der Verbändeanhörung zum Entwurf eines Gesetzes zur Förderung und Entbürokratisierung der Verbraucherstreitbeilegung

28. November 2024

EINGABE IN DIE ONLINE-MASKE DES BUNDESMINISTERIUMS DER JUSTIZ

1. Änderung § 21 Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG)

Stimmen Sie den vorgeschlagenen Änderungen nach Artikel 1 Nummer 1 (§ 21 Verbraucherstreitbeilegungsgesetz - Abschluss des Verfahrens) zu?*

Ja () Nein () Teilweise (X)

*Begründung Ihres Votums bzw. weitere Vorschläge oder Anmerkungen:**

Die Neuregelung ist sicher vom sinnvollem Gedanken getragen, Schlichtungsstellen zu entlasten, wenngleich sie keine Angabe dazu enthält, wie Schlichtungsstellen die neue Hinweispflicht konkret umsetzen sollen. Aus Sicht des vzbv widerspricht der neue Vorschlag jedoch dem Ziel des Gesetzes, zu entbürokratisieren. Vielmehr wäre das Gegenteil der Fall, was der Entwurf auch indirekt anerkennt (S. 21). Zudem bergen die Worte „auf Antrag“ die Gefahr, dass Verbraucher:innen Handlungsbedarf oder gar -möglichkeiten annehmen könnten. Beide bestehen indes nicht, da kein Bundesland § 15a Abs. 1 S. 1 Nr. 1 EGZPO umgesetzt hat. Dieser gegebenenfalls entstehende Kommunikationsbedarf würde wiederum zu Aufwand bei den Schlichtungsstellen führen.

Der vzbv regt an, Erfahrungen der von der neuerlichen Einfügung des § 10a FinSV betroffenen Schlichtungsstellen einzuholen, die die hier vorgeschlagene Änderung bereits umsetzt. Unter Maßgabe dieser könnte über Notwendigkeit einer Anpassung von § 21 VSBG entschieden werden.

2. Änderung § 30 Abs. 4 VSBG

Stimmen Sie den vorgeschlagenen Änderungen nach Artikel 1 Nummer 3a (§ 30 Absatz 4 Verbraucherstreitbeilegungsgesetz - Zuständigkeit und Verfahren der Universalschlichtungsstelle des Bundes) zu?*

Ja (X) Nein () Teilweise ()

*Begründung Ihres Votums bzw. weitere Vorschläge oder Anmerkungen:**

Der vzbv begrüßt die Ausweitung und Stärkung der Lotsenfunktion der Universalschlichtungsstelle (USS). Gemäß Verbraucherschlichtungsbericht 2022 (S. 65) wurden im Jahr 2021 40 Prozent der abgelehnten Anträge deshalb abgelehnt, weil die unzuständige Schlichtungsstelle angerufen wurde. Dass die Lotsenfunktion der

¹ * Pflichtfeld

USS nicht nur bei schon gestellten Anträgen, sondern bereits davor, mithin schon für Anfragen, gelten soll, ist sinnvoll. Selbstverständlich muss dabei die Grenze zur Beratung klar bleiben. Der vzbv sieht auch das durch die USS geplante digitale Lotsen-Tool positiv, welches Verbraucher:innen jederzeit verfügbar, niedrighschwellig und einzelfallbezogen eine Orientierung der für sie zuständigen Schlichtungsstelle bieten können soll.

3. Änderung § 30 Abs. 6 VSBG

*Stimmen Sie den vorgeschlagenen Änderungen nach Artikel 1 Nummer 3b (§ 30 Absatz 6 Verbraucherstreitbeilegungsgesetz - Zuständigkeit und Verfahren der Universalschlichtungsstelle des Bundes) zu?**

Ja () Nein () Teilweise (X)

*Begründung Ihres Votums bzw. weitere Vorschläge oder Anmerkungen:**

Besonderheit bei Verfahren der Universalschlichtungsstelle ist, dass die unternehmerische Teilnahmeerklärung und Kostentragungspflicht nach dem geltenden § 30 Abs. 6 S. 1 VSBG bereits mit einem Bereiterklären auf der Website gem. § 36 VSBG entsteht, was zum einen der Differenzierung des BGH zwischen Bereitschaft und Verpflichtung zuwiderläuft. Zum anderen wird so auch verhindert, die ohnehin bereits bestehende Verweigerungshaltung der Unternehmen hinsichtlich ihrer Teilnahme an Schlichtungsverfahren aufzubrechen. Insoweit kann mit der vorgeschlagenen Änderung Rechtsklarheit geschaffen werden, was zumindest die Hoffnung auf eine Öffnung für Schlichtungsverfahren durch Unternehmen ermöglicht.

Der vzbv bedauert die geplante Aufhebung des bisherigen § 30 Abs. 6 S. 2 VSBG. Dass die Regelung auf unternehmerisches Misstrauen stößt, scheint wegen ihrer „Nischengeltung“ nachvollziehbar. Daraus sollte jedoch nicht der Schluss gezogen werden, die Regelung abzuschaffen. Im Gegenteil sollte das Prinzip der Teilnahmepflicht durch Schweigen auf Zustellung eines Schlichtungsantrags nicht nur bei der Universalschlichtungsstelle zum Tragen kommen, sondern generell vor allen, auch vor privaten Streitbeilegungsstellen. Weil es um potenziell rechtswidriges und die Durchsetzung von Verbraucherrechten verhinderndes Verhalten durch Unternehmen geht, ist eine solche Ausweitung sinnvoll und geboten. Da der Unternehmer gleichsam auf die Folgen seines möglichen Ignorierens und Aussitzens hingewiesen wird, ist eine solche Ausweitung aus Sicht des vzbv auch gerechtfertigt.

4. Änderung § 31 VSBG

*Stimmen Sie den vorgeschlagenen Änderungen nach Artikel 1 Nummer 4 (§ 31 Verbraucherstreitbeilegungsgesetz - Gebühr) zu?**

Ja () Nein (X) Teilweise ()

*Begründung Ihres Votums bzw. weitere Vorschläge oder Anmerkungen:**

Der vzbv begrüßt grundsätzlich, wenn der Staat sich stärker an den Kosten für Schlichtungsverfahren beteiligt. Dass die Kostentragungspflicht nicht alleiniger, teils nicht einmal primärer Grund für die Verweigerungshaltung der Unternehmen ist, wurde bereits festgestellt. (Abschlussbericht Einhaltung der Informationspflichten der §§ 36, 37 Verbraucherstreitbeilegungsgesetz, S. 239 f.). Gleichsam ist es grundsätzlich nachvollziehbar, dass Unternehmen eine Kostentragungspflicht auch bei vollständigem Obsiegen (anders als vor Gericht) schwer zu vermitteln ist. Laut

Referentenentwurf handelt es sich bei der USS um circa 6 Prozent der Fälle (wobei darauf hingewiesen wird, dass sich der Wortlaut des vorgeschlagenen § 31 und der Begründung im Referentenentwurf nicht decken: „wenn der **geltend gemachte** Anspruch des Verbrauchers nicht besteht“ ≠ „obsiegt der Unternehmer auf ganzer Linie“).

Die vorgeschlagene Regelung zur Kostenübernahme greift jedoch zu kurz. Aus Sicht des vzbv könnte sie das in Deutschland langjährig praktizierte und gut funktionierende System der Schlichtungsstellenlandschaft gefährden. Der Gesetzgeber hat sich im Zuge des Gesetzgebungsverfahrens zum VSBG klar zum Vorrang branchenspezifischer Schlichtungsstellen positioniert (BT-Drs. 18/5089, S. 53 u. 69). Auch der Verbraucherschlichtungsbericht 2022 belegt, dass Schlichtung vor allem dort gut funktioniert, wo branchenspezifische Schlichtungsstellen existieren (S. 89). **Exklusive Kostenanreize zugunsten einer einzelnen Schlichtungsstelle**, hier der USS, **sind kontraproduktiv**. Dadurch bestünde die Gefahr einer Art Sogwirkung zulasten der branchenspezifischen Schlichtungsstellen, denn fehlende Kostenanreize ließen branchenspezifische Schlichtungsstellen für Unternehmen teurer und damit unattraktiver wirken. Die Verbraucherschutzministerkonferenz hat 2023 (TOP 10 Nr. 2) schon auf diesen Umstand aufmerksam gemacht. Das auf den ersten Blick naheliegende Gegenargument, der tatsächliche Anwendungsbereich der vorgeschlagenen Regelung sei marginal, kommt nicht zum Tragen. Denn Unternehmen werden vielfach der Überzeugung sein, ein:e Verbraucher:in sei im Unrecht – sonst hätte man im Zuge eines wirksamen Beschwerdemanagements bereits eine Lösung gefunden.

Der vzbv erwartet und begrüßt die Bereitschaft des Bundes, sich finanziell zu beteiligen und für Schlichtung einzusetzen. Dafür hält er allerdings andere Wege für fruchtbarer: Beispielsweise die Finanzierung bis zu einer Bagatellgrenze unabhängig vom Verfahrensausgang, oder an das Fallvolumen gekoppelte Zuweisungen vom Bund oder aber eine gewisse steuerliche Absetzbarkeit der Kosten (was auch den Mitgliedsunternehmen der Trägervereine branchenspezifischer Schlichtungsstellen zugutekäme).

5. Änderung § 36 Abs. 1 VSBG

*Stimmen Sie den vorgeschlagenen Änderungen nach Artikel 1 Nummer 5a (§ 36 Absatz 1 Verbraucherstreitbeilegungsgesetz - Allgemeine Informationspflicht) zu?**

Ja () Nein (X) Teilweise ()

*Begründung Ihres Votums bzw. weitere Vorschläge oder Anmerkungen:**

Informationspflichten sind nicht der Generalschlüssel für guten Verbraucherschutz, aber deren Wegfall wäre in diesem Fall ein Rückschritt. Vielmehr sollte das Nichtbefolgen der Informationspflichten sanktioniert werden, um die Unternehmen zu mehr Rechtskonformität anzuhalten. Denn immerhin 28 Prozent der Unternehmen befolgen die Informationspflicht nach § 36 VSBG nicht; im für Verbraucher:innen für ihr tägliches Leben relevanten Bereich Handel und Dienstleistung sind es noch mehr, s. Voit, ZKM 2022, S. 62 f. Das Problem löst der Entwurf nicht.

Das Argument, die Informationspflicht verpflichte Unternehmen dazu, „sich selbst negativ [zu] vermarkten“ (Referentenentwurf S. 24), kann schwerlich überzeugen. Gerade weil dem Bereiterklären laut BGH keine Bindungswirkung zukam, wäre es aus Unternehmenssicht ein Leichtes gewesen, sich zur Teilnahme bereit zu erklä-

ren. Wenn sich gleichzeitig ein Großteil der Unternehmen einer Teilnahme verweigert und Verbraucher:innen dies nicht als entscheidendes Kriterium für eine Wahl für oder gegen ein Unternehmen sehen (zur Frage, wie Verbraucher:innen dies können sollen, wenn die Information ausschließlich im Impressum und den AGB (wenn überhaupt) auffindbar ist, weiter unten), kann das keine schlechte Werbung sein. Dann muss sich der Gesetzgeber im nächsten Schritt jedoch ehrlich machen und zugeben, **dass freiwillige Schlichtung nicht gut genug funktioniert**. Aus Sicht des vzbv spricht daher viel für eine gesetzlich geregelte Teilnahmepflicht (wenigstens in den Branchen mit den meisten Verbraucherbeschwerden).

Dem Umstand, dass Schlichtung Verbraucher:innen zu unbekannt ist, kann gerade nicht abgeholfen werden, wenn nur noch einige wenige Unternehmen auf die Möglichkeit zur Schlichtung hinweisen müssen. Der Vorschlag stellt daher aus Sicht des vzbv eine erhebliche Gefahr dar, Schlichtung unbekannter und unbedeutender zu machen. Es sei an der Stelle der Hinweis erlaubt, dass zwischen der für den Referentenentwurf herangezogenen Anzahl an Schlichtungsanträgen aus dem Jahr 2021 (knapp 84.000) und der **Anzahl an Schlichtungsanträgen** von 2023 (gut 135.000, siehe <https://www.schlichtungs-forum.de/dateien/2024/07/Auswertung.pdf>) eine **Steigerung von 60 Prozent** liegt. Der Bedarf ist da. Schlichtung hat das Potenzial von unkomplizierter Befriedung von Rechtsstreitigkeiten und kann damit einen leichteren Zugang zum Recht gewähren sowie zur Justizentlastung beitragen. Dies allein ist aus Sicht des vzbv Grund genug, nicht den Weg des geringsten Widerstands, sondern einen Weg hin zu wirklicher Förderung von Schlichtung zu gehen. Dazu gehört auch, Informationen über Schlichtung aus der für Verbraucher:innen kaum wahrnehmbaren Ecke des „Kleingedruckten“ herauszulösen. Dies kann beispielsweise durch die verpflichtende **Einführung eines einheitlich gestalteten Buttons** realisiert werden (so schon Verbraucherschutzministerkonferenz 2023, TOP 10 Nr. 3).

6. Änderung an § 37 Abs. 1 VSBG

*Stimmen Sie den vorgeschlagenen Änderungen nach Artikel 1 Nummer 6 (§ 37 Absatz 1 Verbraucherstreitbeilegungsgesetz - Informationen nach Entstehen der Streitigkeit) zu?**

Ja (X) Nein () Teilweise ()

*Begründung Ihres Votums bzw. weitere Vorschläge oder Anmerkungen:**

Dass ausweislich der vorgeschlagenen Änderungen weiterhin auch nicht-teilnahmebereite Unternehmen einer Pflicht unterliegen, Verbraucher:innen ihre Entscheidung über eine Teilnahme oder Verweigerung an einem Schlichtungsverfahren mitzuteilen, ist begrüßenswert und notwendig. **Es muss sichergestellt sein, dass sich jedes Unternehmen mit der Möglichkeit außergerichtlicher Streitbeilegung auseinandersetzt.**

Mit der Änderung kann auch die derzeitige Verwirrung bei Verbraucher:innen verhindert werden. Diese hegen teils durch die Angabe der für ihre Streitigkeit (theoretisch) zuständigen Schlichtungsstelle Hoffnung, den Konflikt trotz fehlender Teilnahmebereitschaft des Händlers lösen zu können. Insofern schafft der Vorschlag nicht nur für Unternehmen Klarheit.

Dennoch muss sich der Gesetzgeber die Frage gefallen lassen, wie Verbraucher:innen überhaupt wirksam von Schlichtung erfahren sollen. Die Stärkung der Bekanntheit von Schlichtung bleibt im Entwurf bedauerlicherweise völlig außen

vor. Für eine Breitenwirkung bräuchte es aus Sicht des vzbv reichweitenstarke Kampagnen durch den Bund, Kommunikation innerhalb von Wirtschafts- und Handelsverbänden sowie deren Werbung nach außen und ebenso Präsenz der Schlichtung in relevanten Alltagssituationen der Verbraucher:innen. Der Referentenentwurf geht für die Universalschlichtungsstelle von einer um 20 Prozent gesteigerten Teilnahmebereitschaft aus (S. 11, 20). Auch dies wird kaum ohne zusätzliche Maßnahmen geschehen.

7. Änderung an § 37 Abs. 2 VSBG

*Stimmen Sie den vorgeschlagenen Änderungen nach Artikel 1 Nummer 6 (§ 37 Absatz 2 Verbraucherstreitbeilegungsgesetz - Informationen nach Entstehen der Streitigkeit) zu?**

Ja (X) Nein () Teilweise ()

*Begründung Ihres Votums bzw. weitere Vorschläge oder Anmerkungen:**

Der vzbv begrüßt ausdrücklich die Konkretisierung des Zeitpunkts, in dem Unternehmer ihrer Informationspflicht nachkommen müssen. Durch die Pflicht zur unmittelbaren Reaktion wird Klarheit erreicht.

8. Änderung § 6 UniversalschlichtungsstellenVO

*Stimmen Sie den vorgeschlagenen Änderungen nach Artikel 2 (§ 6 Absatz 2 Universalschlichtungsstellenverordnung - Gebühren) zu?**

Ja () Nein (X) Teilweise ()

*Begründung Ihres Votums bzw. weitere Vorschläge oder Anmerkungen:**

Auf die Begründung zu den vorgeschlagenen Änderungen nach Artikel 1 Nummer 4 (§ 31 VSBG) wird verwiesen.

Kontakt

*Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände –
Verbraucherzentrale Bundesverband e.V.*

Team Recht und Handel

Recht-und-Handel@vzbv.de

Rudi-Dutschke-Straße 17, 10969 Berlin

Der Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. ist im Deutschen Lobbyregister und im europäischen Transparenzregister registriert. Sie erreichen die entsprechenden Einträge [hier](#) und [hier](#).