

Beteiligung der Länder, der kommunalen Spitzenverbände, der Fachkreise und der Verbände zum Entwurf eines Gesetzes zur Förderung und Entbürokratisierung der Verbraucherstreitbeilegung (VSBG-E)

Die Beteiligung der Länder, der kommunalen Spitzenverbände, Fachkreise und Verbände zum **Entwurf eines Gesetzes zur Förderung und Entbürokratisierung der Verbraucherstreitbeilegung (VSBG-E)** findet im Zeitraum vom **16. Oktober bis 29. November 2024** statt. Den aktuellen Entwurf finden Sie [hier](#).

Das Bundesministerium der Justiz (BMJ) wählt mit diesem Online-Tool eine innovative Methode, um Ihnen insbesondere die „punktgenaue“ Kommentierung des Entwurfs zu erleichtern und damit zugleich die Auswertung der Stellungnahmen zu unterstützen, um so die Qualität der Rechtsetzung zu verbessern.

- Sie erhalten im Folgenden deshalb die Möglichkeit, in einer Übersicht gezielt jene Teilvorschriften des Entwurfs auszuwählen, zu denen Sie Stellung nehmen möchten. Zu jeder ausgewählten Teilvorschrift können Sie zunächst angeben, ob Sie der vorgeschlagenen Änderung ganz oder teilweise zustimmen oder diese ablehnen.
- In einem Textfeld können Sie Ihre Bewertung erläutern bzw. weitere Anmerkungen zu der vorgeschlagenen Teilvorschrift eintragen oder auch neue Vorschläge einbringen.
- Über die „Zurück“ und „Vor“ Pfeile am Ende der Seite können Sie zwischen den einzelnen Abschnitten navigieren.
- Zum Ende der Befragung können Sie auch noch allgemeine Anmerkungen zum Entwurf machen.
- Sie registrieren Ihre Stellungnahme, indem Sie abschließend auf „Fertig stellen“ klicken. Zuvor können Sie sich eine Kopie Ihrer Angaben über die Druckfunktion speichern.

Datenschutzhinweise:

Im Rahmen von öffentlichen Konsultations- oder Beteiligungsverfahren verarbeitet das Bundesministerium der Justiz als datenschutzrechtlich verantwortliche Stelle die personenbezogenen Daten, die von den Beteiligten im Zuge der Stellungnahmen übermittelt werden. Dazu gehören je nach Angabe Name, Titel, E-Mail-Adresse und Telefonnummer. Die Verarbeitung dieser Daten ist zur Erfüllung einer Aufgabe erforderlich, die im öffentlichen Interesse liegt (vgl. Artikel 6 Absatz 1 Buchstabe e und Absatz 3 Buchstabe b Datenschutz-Grundverordnung in Verbindung mit § 3 Bundesdatenschutzgesetz). Die personenbezogenen Daten werden sechs Monate nach Beendigung des Beteiligungsverfahrens gelöscht.

Die Stellungnahmen werden in einem Gesamtdokument, das sich nach den Artikeln des VSBG-E gliedert, auf der Homepage des BMJ unter einer offenen Nutzungslizenz (oder [Datenlizenz Deutschland](#)) veröffentlicht.

Die Veröffentlichung umfasst auch die Bezeichnung der Organisation (nicht aber Namen und die E-Mailadresse der Ansprechperson). Bei Stellungnahmen von

Privatpersonen werden Namen und E-Mail-Adressen nicht angegeben. Sofern Sie mit der Publikation Ihrer Antworten im Internet nicht einverstanden sind, müssen Sie das entsprechende Feld ankreuzen. Falls Sie der Publikation im Internet insgesamt widersprechen, wird auf der Internetseite des Bundesministeriums der Justiz lediglich vermerkt, dass eine Stellungnahme eingereicht wurde und wer diese verfasst hat. Das BMJ weist jedoch darauf hin, dass es im Falle Ihrer ablehnenden Entscheidung dennoch aufgrund rechtlicher Vorgaben zu einer Veröffentlichung kommen kann, wenn beispielsweise eine Stellungnahme besonderen Einfluss auf eine Gesetzgebung nimmt. Aber auch in diesen Fällen erfolgt eine Veröffentlichung ausschließlich anonym.

Weitere Informationen zur Verarbeitung von personenbezogenen Daten durch das BMJ finden Sie in der [Datenschutzerklärung des BMJ](#). Hier finden Sie auch nähere Erläuterungen zu Ihren Rechten sowie weiterführende Kontakt- bzw. Beschwerdemöglichkeiten.

Ergänzend noch folgende Hinweise:

Interessenvertreterinnen und Interessenvertreter im Sinne des § 1 Absatz 4 Lobbyregistergesetz sind nach Maßgabe des Lobbyregistergesetzes registrierungspflichtig. Verstöße gegen die Eintragungspflicht sind bußgeldbewehrt. Gemäß § 6 Absatz 3 Lobbyregistergesetz gilt für die Beteiligung bei der Gesetzgebung nach § 47 der Gemeinsamen Geschäftsordnung der Bundesministerien, dass eingetragene Interessenvertreterinnen und Interessenvertreter nicht beteiligt werden sollen, wenn die Eintragung unvollständig ist, nicht aktualisiert wurde oder bei der Interessenvertretung gegen Verhaltenspflichten verstoßen wurde, und dies jeweils im Register vermerkt ist. Bei Fragen wenden Sie sich bitte an RA1@bmj.bund.de.

Wir bedanken uns für Ihre Stellungnahme!

Ich bin damit einverstanden, dass meine Stellungnahme veröffentlicht wird: (Pflichtfeld)

ja

nein

Ich habe die Datenschutzhinweise zur Kenntnis genommen. (Pflichtfeld)



Finanziert von der
Europäischen Union
NextGenerationEU

Angaben zu Ihrer Organisation bzw. zu Ihnen

Art der Organisation*

* Pflichtfeld

Verband
Unternehmen
NGO
Schlichtungsstelle
Wissenschaft
Privatperson
Sonstiges

Bezeichnung der Organisation*

* Pflichtfeld (als Privatperson tragen Sie hier bitte "Privatperson" ein)

Verbraucherzentrale Bayern e.V.

Anschrift der Organisation

(wird nicht veröffentlicht)

Mozartstraße 9 80336 München

Hauptsitz der Organisation bzw. Wohnsitz in Deutschland?*

*Pflichtfeld

ja

nein

Anrede der Ansprechperson*

* Pflichtfeld (wird nicht veröffentlicht)

[REDACTED]

Titel der Ansprechperson

(wird nicht veröffentlicht)

Nachname der Ansprechperson*

* Pflichtfeld (wird nicht veröffentlicht)

[REDACTED]

Vorname der Ansprechperson*

* Pflichtfeld (wird nicht veröffentlicht)

[REDACTED]

E-Mail-Adresse*

* Pflichtfeld (wird nicht veröffentlicht)

[REDACTED]

Telefonnummer

(wird nicht veröffentlicht)

Zu welchen Artikeln des Entwurfs eines Gesetzes zur Förderung und Entbürokratisierung der Verbraucherstreitbeilegung möchten Sie Stellung nehmen?

(Bitte wählen Sie alle Teilvorschriften aus, zu denen Sie Stellung nehmen möchten. Sollten Sie keine Stellungnahme abgeben wollen, lassen Sie die Auswahlfelder leer. Sie haben zudem die Möglichkeit, noch weitere Vorschläge / Anmerkungen zu dem Entwurf zu machen.)

- Artikel 1 Nummer 1 (§ 21 Verbraucherstreitbeilegungsgesetz - Abschluss des Verfahrens)
- Artikel 1 Nummer 2 (§ 21a Verbraucherstreitbeilegungsgesetz - Aufbewahrungsfrist)
- Artikel 1 Nummer 3a (§ 30 Absatz 4 Verbraucherstreitbeilegungsgesetz - Zuständigkeit und Verfahren der Universalschlichtungsstelle des Bundes)
- Artikel 1 Nummer 3b (§ 30 Absatz 6 Verbraucherstreitbeilegungsgesetz - Zuständigkeit und Verfahren der Universalschlichtungsstelle des Bundes)
- Artikel 1 Nummer 4 (§ 31 Verbraucherstreitbeilegungsgesetz - Gebühr)
- Artikel 1 Nummer 5a (§ 36 Absatz 1 Verbraucherstreitbeilegungsgesetz - Allgemeine Informationspflicht)
- Artikel 1 Nummer 5b (§ 36 Absatz 2 Verbraucherstreitbeilegungsgesetz - Allgemeine Informationspflicht)
- Artikel 1 Nummer 6 (§ 37 Absatz 1 Verbraucherstreitbeilegungsgesetz - Informationen nach Entstehen der Streitigkeit)
- Artikel 1 Nummer 6 (§ 37 Absatz 2 Verbraucherstreitbeilegungsgesetz - Informationen nach Entstehen der Streitigkeit)
- Artikel 2 (§ 6 Absatz 2 Universalschlichtungsstellenverordnung - Gebühren)
- Artikel 3 (Inkrafttreten)

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

* Pflichtfeld

Ja Nein Teilweise



Begründung Ihres Votums bzw. weitere Vorschläge oder Anmerkungen zu Artikel 1 Nummer 3a (§ 30 Absatz 4 Verbraucherstreitbeilegungsgesetz - Zuständigkeit und Verfahren der Universalschlichtungsstelle des Bundes):*

* Pflichtfeld

Aus Sicht der Verbraucherzentrale Bayern ist es sinnvoll, dass Verbrauchern sowie Unternehmen direkt weitergeholfen werden kann, wenn sie sich auf der Suche nach der für sie zuständigen Schlichtungsstelle, fälschlicherweise an die Universalschlichtungsstelle (USS) wenden. Die Konkretisierung der Lotsenfunktion für Verbraucher in § 30 Abs. 4 VSBG-E trägt dazu bei, die Verfahren zu beschleunigen, da die richtigen Anlaufstellen nun bereits vor Antragsstellung bei der USS transparent

nachvollzogen werden können.

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

* Pflichtfeld

Ja Nein Teilweise



Begründung Ihres Votums bzw. weitere Vorschläge oder Anmerkungen zu Artikel 1 Nummer 3b (§ 30 Absatz 6 Verbraucherstreitbeilegungsgesetz - Zuständigkeit und Verfahren der Universalschlichtungsstelle des Bundes):*

* Pflichtfeld

Zu § 30 Abs. 6 S. 1 VSBG-E Es ist nachvollziehbar, dass der Referentenentwurf die Anpassung des § 30 Abs. 6 VSBG im Hinblick auf die BGH-Entscheidung vom 21.08.2019, Az.: 263/18 vornimmt. Es sollte zusätzlich jedoch eine klare Regelung geschaffen werden, die deutlich macht unter welchen Bedingungen der Verbraucher bereits vor dem Entstehen einer Streitigkeit von einer Teilnahme des Unternehmens ausgehen kann. Eine Information erst nach Entstehen der Streitigkeit erscheint nicht als ausreichend. Allein auf eine freiwillige Bereitschaft der Unternehmer zu bauen, lässt befürchten, dass sich das Angebote in der Praxis noch weniger durchsetzen wird. Vielmehr sollte für Verbraucher transparent von Anfang an ersichtlich sein, ob und unter welchen Voraussetzungen der Unternehmer an einer Streitbeilegung teilnehmen möchte. Gegebenenfalls sollte der Gesetzgeber bereits Formulierungsvorschläge unterbreiten. Damit könnten Unsicherheiten sowohl bei Unternehmen, als auch bei Verbrauchern behoben werden. Zu § 30 Abs. 6 S. 2 VSBG-E: Streichung der Teilnahmefiktion Die Verbraucherzentrale Bayern steht der Streichung der bisherigen Teilnahmefiktion in § 30 Abs. 6 S. 2 VSBG kritisch gegenüber. Zwar mag es richtig sein, dass die Teilnahmefiktion Unternehmen nicht zu der Teilnahme an der Verbraucherschlichtung bewegt, jedoch geht aus der ursprünglichen Gesetzesbegründung nicht hervor, dass dies der (alleinige) Grund zur Schaffung des § 30 Abs. 6 VSBG war (BT-Drs. 18/5089, S. 70). Warum die Teilnahmefiktion deshalb aus diesem Grund gestrichen werden

soll, ist nicht ersichtlich. Zudem ist zu bedenken, dass im Vorschlag der Europäischen Kommission zur Änderung der Richtlinie 2013/11/EU über die alternative Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten sowie der Richtlinie (EU) 2015/2302, (EU) 2019/2161 und (EU) 2020/1828 vom 17.10.2023 mit Art. 5 Abs. 8 eine Antwortpflicht für Unternehmer eingeführt werden soll, damit diese sich stärker als bisher an der Streitbeilegung beteiligen. Warum der Entwurf des Bundesministeriums der Justiz trotzdem eine Streichung der Teilnahmefiktion und der ebenfalls in § 30 Abs. 6 S. 2 VSBG festgelegten Antwortfrist von drei Wochen vorsieht, ist nicht nachvollziehbar. Vielmehr sollte sich auf europäischer Ebene dafür eingesetzt werden, dass eine Teilnahmefiktion bei Nichteinhaltung der Antwortfrist eingeführt wird. Wie der Verbraucherzentrale Bundesverband in seiner Stellungnahme zum Vorschlag für eine Anpassung der Richtlinie über außergerichtliche Streitigkeiten ausführt, müssen Rechtsfolgen festgelegt werden, wenn Unternehmen der Aufforderung zur Antwort nicht pünktlich oder überhaupt nicht nachkommen. Eine Teilnahmefiktion ist dafür eine geeignete und verhältnismäßige Maßnahme (siehe auch vzbv: Schlichtung ist für alle gut, S. 9, abrufbar unter: https://www.vzbv.de/sites/default/files/2024-02/24-02-01_STN_Vorschlag-ADR-Richtlinie.pdf (Stand: 13.11.2024)). Auch das Überraschungsmoment reicht aus Sicht der Verbraucherzentrale Bayern nicht aus, die Fiktion abzulehnen. Das Unternehmen hat die Gelegenheit, dieser entgegenzuwirken, indem es die Teilnahme ablehnt. Auf die Rechtsfolgen wird im Rahmen der Weiterleitung des Schlichtungsantrags hingewiesen. Der derzeitige § 30 Abs. 6 S. 2 VSBG sollte allerdings in anderer Hinsicht angepasst werden. Aufgrund der Schnelllebigkeit und Dynamik des Marktes, insbesondere von Geschäftsprozessen und Zahlungsfristen sollten die Antwortfrist von drei Wochen auf zehn Kalendertage verkürzt werden. Bei schnellen Bestellprozessen im Internet ist es nicht nachvollziehbar, warum Verbraucher mehrere Wochen auf eine Antwort warten sollen. Es sollte sich dabei an der bisher geltenden Verordnung über die Online-Beilegung von

Streitigkeiten, Verordnung (EU) Nr. 524/2013, in Art. 9 Abs. 3 lit. c orientiert werden. Hier ist ebenfalls eine Antwortfrist von zehn Kalendertagen vorgesehen. Zu § 30 Abs. 6 S. 3 VSBG-E: Streichung der Information über die Kostenlast Die Verbraucherzentrale Bayern ist der Ansicht, dass die bisher bestehende Teilnahmefiktion in § 30 Abs. 6 S. 2 VSBG beibehalten werden sollte. Aus diesem Grund ist in der logischen Konsequenz auch die Informationspflicht der USS in § 30 Abs. 6 S. 3 VSBG unverändert beizubehalten.

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

* Pflichtfeld

Ja Nein Teilweise



Begründung Ihres Votums bzw. weitere Vorschläge oder Anmerkungen zu Artikel 1 Nummer 4 (§ 31 Verbraucherstreitbeilegungsgesetz - Gebühr):*

* Pflichtfeld

Es ist nachvollziehbar, dass es bei Unternehmen auf Unverständnis stößt, dass sie im Falle des vollständigen Obsiegens die Kosten der Schlichtung zahlen sollen. Eine Anpassung der Gebühr ist jedoch nur dann sinnvoll, wenn annähernd gleiche Regelungen auch für die branchenspezifischen Schlichtungsstellen gelten. Hierfür sollte der Empfehlung der VSMK vom 30.06.2023 (TOP 10 Nr. 4) gefolgt werden. Es sollte eine Überprüfung der Handlungsoptionen dahingehend erfolgen, dass „keine nachteiligen Auswirkungen auf das Gesamtgefüge der Verbraucherschlichtungsstellen entstehen“, die funktionierende Branchenschlichtung beeinträchtigen könnte. Eine Besserstellung der USS gegenüber den Branchenschlichtungsstellen ist nicht geboten. Es wird darüber hinaus angeregt, im Gesetz selbst klarzustellen, dass die Kosten von der Staatskasse getragen werden. Somit wird von vornherein ausgeschlossen, dass die Kosten im Umkehrschluss doch dem Verbraucher auferlegt werden können.

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

* Pflichtfeld

Ja Nein Teilweise



Begründung Ihres Votums bzw. weitere Vorschläge oder Anmerkungen zu Artikel 1 Nummer 5a (§ 36 Absatz 1 Verbraucherstreitbeilegungsgesetz - Allgemeine Informationspflicht):*

* Pflichtfeld

Die Verbraucherzentrale Bayern ist der Ansicht, dass die Informationspflichten gemäß § 36 VSBG unverändert bestehen bleiben sollen. § 36 VSBG dient der Umsetzung von Art. 13 Abs. 1 und 2 ADR-Richtlinie (ADR-RL), BT-Drs. 18/5089, S. 74. Durch Art. 13 Abs. 1 ADR-RL müssen Unternehmer, die zu Teilnahme an der Schlichtung verpflichtet sind, Verbraucher über die für sie zuständige Schlichtungsstellen informieren. Dazu haben sie zusätzlich die Webseiten dieser Schlichtungsstellen anzugeben. § 36 Abs. 1 VSBG hingegen sieht diese Informationspflicht auch für Unternehmer vor, die nicht zur Teilnahme an der Schlichtung verpflichtet sind. Gemäß § 36 Abs. 1 Nr. 1 VSBG muss ein Unternehmer auch über seine Bereitschaft an der Teilnahme informieren. Das gilt auch dann, wenn er grundsätzlich nicht dazu bereit ist an der Schlichtung teilzunehmen. Diese überschießende Umsetzung von Art. 13 Abs. 1 ADR-RL sollte beibehalten werden. Durch diese Informationspflichten soll Verbrauchern das Auffinden der für sie zuständigen Schlichtungsstelle erleichtert werden. Dafür ist es für Verbraucher wichtig, dass sie nicht nur bei Unternehmen, die bereits zur Teilnahme an der Schlichtung verpflichtet sind, informiert werden, sondern gerade auch dann, wenn sich Unternehmen von sich aus dazu bereit erklären an der Schlichtung teilzunehmen. Dazu müssen Verbraucher wissen, dass es überhaupt die Möglichkeit der Schlichtung gibt, ob das Unternehmen bereit dazu ist an der Schlichtung teilzunehmen und an welche Schlichtungsstelle sie sich wenden müssen. Auch wenn Unternehmen durch eine Informationspflicht nicht zur freiwilligen Teilnahme an der Schlichtung bewegt werden können, sollte daraus im Umkehrschluss keine Abschaffung dieser Informationspflicht abgeleitet werden. Der primäre Zweck einer Informationspflicht gegenüber Verbrauchern ist, diese transparent

über ihre Rechte und die Möglichkeiten zur deren Durchsetzung zu informieren. Vor diesem Hintergrund ist es nicht förderlich, dass die Informationspflicht beschränkt werden soll, weil sie Unternehmen nicht zur freiwilligen Teilnahme an der Schlichtung animiert hat. Das sollte nur ein untergeordnetes Ziel der Informationspflichten sein. Gleiches gilt auch für die Intention, dass Verbraucher ihre Entscheidung darüber, mit wem sie einen Vertrag schließen, nicht davon abhängig machen, ob ein Unternehmen an der Schlichtung teilnimmt. Auch das kann nur ein untergeordnetes Ziel der Informationspflichten sein. Zudem lässt auch der Abschlussbericht vom 11.01.2022 zur Einhaltung der Informationspflichten der §§ 36, 37 VSBG, S. 234 keine Rückschlüsse darauf zu, warum Verbraucher die Teilnahme an der Schlichtung nicht in ihre Entscheidungen mit einbeziehen. Vor dem Hintergrund der mangelnden Bekanntheit der Schlichtung bei Verbrauchern scheint es naheliegend, dass Verbraucher die Teilnahme von Unternehmen hauptsächlich deshalb nicht berücksichtigen, weil ihnen weder die Schlichtung noch die Teilnahme des Unternehmens bekannt sind. Die Angaben zur Teilnahme an der Schlichtung finden sich meist im Impressum oder in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Unternehmens. Die wenigsten Verbraucher nehmen vor einem Vertragsschluss die Allgemeinen Geschäftsbedingungen oder das Impressum zur Kenntnis. Vielmehr beschäftigen sie sich häufig erst mit diesen Angaben, wenn es zu Problemen bei der Vertragsabwicklung kam. Die wenigsten Verbraucher werden deshalb die Informationen zur Teilnahme der Streitbeilegung bereits vor dem Vertragsschluss zur Kenntnis nehmen. Deshalb ist es für die Sinnhaftigkeit der Informationspflicht nicht aussagekräftig, dass Verbraucher die Teilnahme von Unternehmen an der Schlichtung nicht in ihre Entscheidungen zum Vertragsschluss einbeziehen. Vielmehr ist es notwendig, die Gestaltung dieser Informationspflichten zu konkretisieren, sodass Verbraucher sie auch tatsächlich zur Kenntnis zu nehmen können. Auch die Kritik von Unternehmerseite, dass sie sich durch das Kundtun ihrer mangelnden Bereitschaft zur

Teilnahme an der Schlichtung an den Pranger gestellt fühlen, überzeugt nicht. Wie dargelegt, beziehen Verbraucher die Tatsache, ob ein Unternehmen an der Schlichtung teilnimmt nicht in ihre Entscheidung über den Vertragsschluss ein. Damit hat die Mitteilung über die Nicht-Teilnahme keine negative Auswirkungen. Zudem finden sich überwiegend Standard-Erklärungen zur Ablehnung der Schlichtung, siehe auch Braun/Greger, ZKM 2022, 70. Somit heben sich Unternehmen, die eine Schlichtung ablehnen nicht besonders hervor, weshalb es aufgrund der aktuellen Informationspflichten keinen Pranger gibt. Vielmehr können Unternehmer frei entscheiden, welche Möglichkeiten sie Verbrauchern bieten möchten, um sich von der Konkurrenz abzuheben. Soweit der Referentenwurf anführt, dass Verbraucher sich durch die generelle Bereitschaft zur Teilnahme nicht sicher sein können, ob das Unternehmen auch tatsächlich an der Schlichtung teilnimmt, weil es im Einzelfall die Möglichkeit hat die Teilnahme abzulehnen (BGH-Urteil vom 21.08.2019, Az.: VIII ZR 263/18, Rn. 21), ist dem zuzustimmen. Erklärt ein Unternehmen, in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen oder auf seiner Webseite, dass es bereit ist an der Streitbeilegung teilzunehmen, werden Verbraucher davon ausgehen, dass es sich dabei um eine belastbare Aussage handelt. Anstatt die Informationspflicht deshalb hinsichtlich der Bereitschaft zu streichen, sollte diese konkretisiert werden. Zum Beispiel in der Hinsicht, dass der Unternehmer bereits vor dem Entstehen einer Streitigkeit über seine Kriterien zur Teilnahme an der Schlichtung transparent informieren muss. Der BGH hat in seinem Urteil vom 21.08.2019, Az.: VIII ZR 265/18, Rn. 51 bereits einige Beispiele genannt, was solche Kriterien sein könnten z. B. Vertragskategorien oder Vertriebswege.

Stimmen Sie den vorgeschlagenen Änderungen nach Artikel 1 Nummer 5b (§ 36 Absatz 2 Verbraucherstreitbeilegungsgesetz - Allgemeine Informationspflicht) zu?*

* Pflichtfeld

Ja Nein Teilweise



Begründung Ihres Votums bzw. weitere Vorschläge oder Anmerkungen zu Artikel 1 Nummer 5b (§ 36 Absatz 2 Verbraucherstreitbeilegungsgesetz - Allgemeine Informationspflicht):*

* Pflichtfeld

Die Verbraucherzentrale Bayern begrüßt die Konkretisierung in § 36 Abs. 2 VSBG. Es ist sinnvoll, dass die Informationen zur Schlichtung auf der Webseite und gleichzeitig in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen zu finden sind. Darüber hinaus sollten die Informationspflichten an die wirtschaftliche und digitale Entwicklung angepasst werden. Insbesondere auch um die Bekanntheit der Schlichtung zu steigern. Verbraucher kaufen zunehmend über Schnittstellen in den sozialen Netzwerken und Apps, siehe Abschlussbericht vom 11.01.2022 zur Einhaltung von Informationspflichten der §§ 36, 37 VSBG, S. 207. Dementsprechend sollten die Informationspflichten auf diese Bereiche erweitert werden.

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

* Pflichtfeld

Ja Nein Teilweise



Begründung Ihres Votums bzw. weitere Vorschläge oder Anmerkungen zu Artikel 1 Nummer 6 (§ 37 Absatz 1 Verbraucherstreitbeilegungsgesetz - Informationen nach Entstehen der Streitigkeit):*

* Pflichtfeld

Aus Sicht der Verbraucherzentrale Bayern ist die vorgesehene Änderung in § 37 VSBG-E abzulehnen. Es ist grundsätzlich nachvollziehbar, dass es sowohl für Verbraucher als auch Unternehmer verwirrend sein kann, dass die zuständige Schlichtungsstelle inklusive ihrer Webadresse angegeben werden muss, obwohl der Unternehmer nicht zu einer Teilnahme an der Schlichtung bereit ist. Liest ein Verbraucher die Angabe zur Schlichtungsstelle, mag er davon ausgehen, dass er sich auch an diese wenden kann und es tatsächlich zu einer Schlichtung kommt, ohne dass er zur Kenntnis nimmt, dass der Unternehmer eine Teilnahme an der Schlichtung ablehnt. § 37 VSBG entspricht jedoch Art. 13 Abs. 3 der ADR-Richtlinie. Nach

Ansicht der Verbraucherzentrale Bayern liegt bei der derzeitigen Regelung in § 37 VSBG keine überschießende Umsetzung vor. Entgegen des BGH-Urteils vom 21.08.2019, Az.: VIII ZR 263/18, Rn. 35 f. scheint der europäische Gesetzgeber bei Schaffung des Art. 13 Abs. 3 ADR-RL eine Verpflichtung zur Angabe der Schlichtungsstelle(n) und deren Webseite(n) nicht nur für Unternehmer vorgesehen zu haben, die zur Teilnahme verpflichtet sind, sondern für alle Unternehmer. Dafür sprechen mehrere Indizien. Im Wortlaut von Art. 13 Abs. 3 ADR-RL verzichtet der europäische Gesetzgeber, im Gegensatz zu Art. 13 Abs. 1 ADR-RL, auf die Konkretisierung des Unternehmers und auf den n Abs. 1 vorhandenen Halbsatz „[...] sofern diese Unternehmer sich verpflichten oder verpflichtet sind, diese Stellen zur Beilegung von Streitigkeiten mit Verbrauchern einzuschalten.“. Zusätzlich scheint sich der Verweis in Art. 13 Abs. 3 ADR-Richtlinie auf „[...] die Informationen gemäß Absatz 1[...]“, entgegen des BGH-Urteils, nicht auf die Unternehmer, die zur Teilnahme verpflichtet sind, sondern auf den Umfang der bereitzustellenden Informationen, die in Art. 13 Abs. 1 ADR-RL genauer definiert werden, zu beziehen. Dazu gehört die für den Unternehmer zuständigen Schlichtungsstellen sowie die Webseite dieser. Auch der drauffolgende Halbsatz in Art. 13 Abs. 3 kann für diese Interpretation herangezogen werden. Wird die Streitigkeit nicht beigelegt, muss der Unternehmer dem Verbraucher die Informationen gemäß Absatz 1 bereitstellen und „[...] dabei angebe[en], ob er die einschlägigen AS-Stellen zur Beilegung der Streitigkeit nutzen wird.“. Der Wortlaut lässt darauf schließen, dass mit „dabei“, also bei der Bereitstellung der Informationen gemäß Absatz 1 zusätzlich angegeben werden muss, ob der Unternehmer diese von ihm angegebenen Schlichtungsstellen nutzen wird. Das heißt, der Unternehmer muss gemäß Art. 13 Abs. 3 gerade zusätzlich angeben, ob er die Schlichtungsstelle(n) nutzen wird. Würde der Art. 13 Abs. 3 ADR-RL, wie in dem BGH-Urteil dargelegt, nur die Unternehmer umfassen, die zur Teilnahme an der Schlichtung verpflichtet sind, wäre es nicht nötig, dass Unternehmer angeben, ob sie die

Schlichtungsstelle nutzen werden, denn sie wären dazu verpflichtet und hätten keine Wahlmöglichkeit. Diese Auslegung unterstützt auch der derzeitige Vorschlag der Europäischen Kommission zur Änderung der Richtlinie 2013/11/EU über die alternative Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten sowie der Richtlinien (EU) 2015/2302, (EU) 2019/2161 und (EU) 2020/1828, COM (2023), 649 final. Dort schlägt die EU-Kommission auf Seite 17 vor, den bisherigen Art. 13 Abs. 3 ADR-RL zu streichen. Die Kommission begründet dies damit, dass derzeit „[...] Unternehmer unabhängig davon, ob sie beabsichtigen, an einem AS-Verfahren teilzunehmen, verpflichtet sind, Informationen über die alternative Streitbeilegung bereitzustellen“. Wären in Art. 13 Abs. 3 ADR-RL bereits jetzt nur Unternehmen gemeint, die zu einer Teilnahme verpflichtet sind, wäre eine Streichung von Art. 13 Abs. 3 ADR-RL aus diesem Grund nicht notwendig. Denn Unternehmen wären dann nicht, unabhängig davon, ob sie an der Streitbeilegung teilnehmen oder nicht, von Art. 13 Abs. 3 betroffen, sondern eben nur dann, wenn sie dazu bereits verpflichtet sind. Zudem führt die EU-Kommission weiter aus, dass die Informationspflichten für Unternehmen, die zu einer Teilnahme verpflichtet sind, bereits von Art. 13 Abs. 1 ADR-RL umfasst sind, doch in Art. 13 Abs. 3 Unternehmer „[...] die nicht dazu bereit sind [...]“ zur Angaben von Informationen verpflichtet sind. Weder in der ursprünglichen Drucksache des Bundestages (BT-Drs. 18/5089) noch in der Drucksache des Bundesrates (BR-Drs. 258/15) wird die Einführung von § 37 VSBG mit der Nutzung der Öffnungsklausel in Art. 2 Abs. 3 S. 2 ADR-RL begründet. Die Umsetzung in § 37 VSBG folgt dem Wortlaut der Begründung nach direkt aus Art. 13 Abs. 3 ADR-RL. Die Begründung des deutschen Gesetzgebers stellt zudem klar, dass „[d]ie Informationspflicht insbesondere auch für Unternehmer, die an Streitbeilegungsverfahren nicht teilnehmen“ (BT-Drs. 18/5089, S. 75 ebenso BR-Drs. 258/15, S. 92) gilt. Dies lässt darauf schließen, dass auch der deutsche Gesetzgeber bei der Umsetzung der ADR-RL nicht davon ausgegangen ist, dass Art. 13 Abs. 3 der ADR-Richtlinie nur für

Unternehmen gilt, die an zur Teilnahme an der Streitbeilegung verpflichtet sind. Wenn man davon ausgeht, dass der jetzige § 37 VSBG keine überschießende Umsetzung von Art. 13 Abs. 3 ADR-RL ist, sondern diesen eins zu eins umsetzt, dann kann § 37 VSBG nicht entsprechend des Referentenentwurfes geändert werden, ohne gegen die ADR-Richtlinie zu verstoßen. Gemäß Art. 13 Abs. 3 ADR-RL müssen Unternehmer über die für sie zuständige(n) Schlichtungsstelle(n) inklusive deren Webseite informieren und dabei zusätzlich angeben, ob sie zur Teilnahme an der Streitbeilegung bereit sind („[...] ob er die einschlägigen AS-Stellen zur Beilegung der Streitigkeit nutzen wird.“). Die Angaben der Information über die zuständigen Schlichtungsstelle(n) und deren Webseite(n) wird gerade nicht davon abhängig gemacht, ob der Unternehmer zur Teilnahme an der Schlichtung bereit ist (s. auch Braun/Greger, ZKM 2022, 70). Die Änderung in § 37 VSBG-E sieht jedoch vor, dass die Informationspflichten nur dann gelten sollen, wenn der Unternehmer zur Teilnahme an der Schlichtung bereit oder verpflichtet ist. Dies widerspricht Art. 13 Abs. 3 ADR-RL. Zu diesem Ergebnis kommt auch der Abschlussbericht vom 11.01.2022 zur Einhaltung der Informationspflichten der §§ 36, 37 VSBG, S. 242. Dieser führt aus, dass die von Unternehmen geforderte Beschränkung der Informationspflichten auf Unternehmer, die zur Teilnahme an der Schlichtung bereit oder verpflichtet sind, in § 37 VSBG sich nicht ohne Weiteres mit Art. 13 Abs. 3 ADR-RL vereinbaren lässt. Die Verbraucherzentrale Bayern vertritt die Ansicht, dass die bestehenden Informationspflichten zumindest beibehalten werden sollten. Wie die Kommission in ihrem Vorschlag zur Änderung der ADR-Richtlinie feststellt, sind Verbrauchern die Möglichkeiten der außergerichtlichen Streitbeilegung wenig bekannt (EG 2). Das zeigt, dass derzeitige Informationen nicht ausreichen. Deshalb sollten weder die Informationspflichten des VSBG angepasst noch auf europäischer Ebene Art. 13 Abs. 3 ADR-RL gestrichen werden. Vielmehr sollten Unternehmer, auch durch ihre Branchenverbände, hinsichtlich ihrer Informationspflichten sensibilisiert werden. Das

sowohl kleinen, mittleren als auch vereinzelt großen Unternehmen und Verbände ihre Pflichten nicht bekannt sind, (s. Abschlussbericht vom 11.01.2022 zur Einhaltung der Informationspflichten der §§ 36, 37 VSBG, S. 242) darf kein ausschlaggebender Grund für deren Beschränkung oder Abschaffung sein.

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

* Pflichtfeld

Ja Nein Teilweise



Begründung Ihres Votums bzw. weitere Vorschläge oder Anmerkungen zu Artikel 1 Nummer 6 (§ 37 Absatz 2 Verbraucherstreitbeilegungsgesetz - Informationen nach Entstehen der Streitigkeit):*

* Pflichtfeld

Die Verbraucherzentrale Bayern begrüßt die in § 37 Abs. 2 VSBG-E vorgesehene Konkretisierung des Zeitpunktes wann der Unternehmer die Information für die zuständige Schlichtungsstelle und die Teilnahmebereitschaft geben muss, wie es auch im Beschluss der Verbraucherschutzministerkonferenz 2023 gefordert wurde (Ergebnisprotokoll der 19. Sitzung der Verbraucherschutzministerkonferenz am 30. Juni 2023, TOP 10). Damit erhalten Verbraucher die Information in dem Zeitpunkt, in dem sie sie benötigen. Und zwar, wenn der Unternehmer ihren Anspruch teilweise oder vollständig ablehnt. Für Unternehmen wird dadurch Klarheit geschaffen, wann sie die Informationen genau mitteilen müssen. Allerdings bleibt offen, welche Folgen ein Verstoß gegen diese Mitteilungspflicht nach sich zieht. Es ist daher zu befürchten, dass diese Pflichten gegebenenfalls ins Leere laufen.

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

* Pflichtfeld

Ja Nein Teilweise



Begründung Ihres Votums bzw. weitere Vorschläge oder Anmerkungen zu Artikel 2 (§ 6 Absatz 2 Universalschlichtungsstellenverordnung - Gebühren):*

* Pflichtfeld

Eine Anpassung der Gebühren nur im Hinblick auf die USS ist nicht geboten. Vielmehr sollten insbesondere spezialisierte Branchenschlichtungsstellen gestärkt werden. (siehe Ausführungen zu § 31 VSBG-E)

Hier haben Sie die Möglichkeit allgemeine bzw. weitere Anmerkungen zum Entwurf eines Gesetzes zur Förderung und Entbürokratisierung der Verbraucherstreitbeilegung einzutragen:

Der Referentenentwurf zur Entbürokratisierung bleibt hinter den Erwartungen zurück und wird seinen eigenen Zielen nicht gerecht. Die vorgeschlagenen Änderungen tragen in keiner Weise dazu bei, dass die Bereitschaft von Unternehmen zur Teilnahme an der Schlichtung gefördert wird. Zudem schlägt der Entwurf die Abschaffung von mehreren Informationspflichten ersatzlos vor und beschäftigt sich nicht mit einer der Hauptproblematiken der Schlichtung, der Bekanntheit bei Verbrauchern. Derzeit müssen Unternehmen Informationspflichten erfüllen, auch wenn sie nicht zur Teilnahme an der Schlichtung bereit sind. Wenn sich ein Unternehmen nach anfänglicher Ablehnung entscheidet an der Schlichtung teilzunehmen, muss er aktuell seine Informationen nur hinsichtlich seiner Bereitschaft anpassen. Werden die Informationspflichten für Unternehmen gestrichen, die nicht dazu bereit sind an der Schlichtung teilzunehmen, könnten Unternehmen, die der Schlichtung nicht gänzlich ablehnend gegenüberstehen, durch die, dann nur im Falle der Teilnahme an der Schlichtung zu erfüllenden Informationspflichten, davon abgehalten werden, sich für die Schlichtung zu entscheiden. Mit der Bereitschaft zur Teilnahme kämen dann zusätzlich Informationspflichten auf sie zu. Die Hürde zur Teilnahme an der Schlichtung wäre dann höher als bisher. Der Abschlussbericht vom 11.01.2022 zur Einhaltung der Informationspflichten der §§ 36, 37 VSBG legt ausführlich dar, dass es gerade kleinen und mittleren Unternehmen unklar ist, dass sie Informationspflichten haben und wie sie diese erfüllen müssen. Die Antwort darauf kann jedoch nicht sein, diese Informationspflichten einfach zu beschränken und zu streichen, wie es der Referentenentwurf derzeit vorsieht. Vielmehr sollte bei dem Wissen der Unternehmen über

ihre Pflichten angesetzt werden. Hierbei können auch die Branchenverbände unterstützen. Grundsätzlich sollten Verbraucher bei der Durchsetzung ihrer Rechte nicht alleine den Kundenservices der Unternehmen überlassen werden. Wie eine Untersuchung des Verbraucherzentrale Bundesverbandes zeigt, haben Kunden immer wieder Probleme Anbieter zu erreichen oder mit ihren Problemen gehört zu werden, siehe auch: „Enttäuschte Verbrauchererwartungen – Eine Analyse ausgewählter Verbraucherbeschwerden aus einem Aufruf der Verbraucherzentralen und des Verbraucherzentrale Bundesverbandes (vzbv) zu Problemen mit dem Online-Kundenservice“. Verbraucher werden regelmäßig an der Durchsetzung ihrer Rechte gehindert. Aufgrund der hohen Kosten und des Aufwands klagen jedoch nur wenige Verbraucher. Eine Schlichtungsstelle kann als neutrale, niedrighschwellige Stelle zu einer Verbesserung der Rechtsdurchsetzung beitragen. Aus diesem Grund sollte in Betracht gezogen werden, die Schaffung insbesondere fachlich spezialisierter Branchenschlichtungsstellen zu fördern. Die grundsätzlich ablehnende Einstellung der Unternehmen zur Schlichtung sorgt dafür, dass sich diese nicht als zusätzliches Instrument zur Durchsetzung von Verbraucherrechten etablieren kann. Insbesondere die Bereiche Handel und Handwerk sollten dabei in den Blick genommen werden, da insbesondere in diesen häufig sehr beweisbelastenden Sachverhalten die Vorteile eines Schlichtungsverfahrens zum Tragen kommen könnten. Anders als in Themenbereichen, in denen die Rechtslage eindeutig ist Aufgrund der kritischen Haltung in der Handelsbranche ist nicht damit zu rechnen, dass Unternehmen sich, trotz der Vorteile der Schlichtung auch für sie, für das Schlichtungsverfahren öffnen. In Branchen, in denen Unternehmen zur Schlichtung verpflichtet wurden, fällt die Einstellung zur Schlichtung trotz anfänglicher Skepsis inzwischen positiv aus. Darüber hinaus stellt sich die Frage, ob aktuell eine Anpassung des VSBG sinnvoll ist oder ob es nicht ausreicht die Anpassung der ADR-Richtlinie abzuwarten, aufgrund derer eine erneute Anpassung des VSBG zu erwarten ist. Eine

Änderung der Informationspflichten, die innerhalb kurzer Zeit wieder geändert werden muss, verursacht einen doppelten Aufwand für Unternehmen und entlastet nicht von der Bürokratie.

Mit dem nachstehenden Druckersymbol können Sie die abgegebene Stellungnahme ausdrucken oder herunterladen.

Vielen Dank für Ihre Stellungnahme zum Entwurf eines Gesetzes zur Förderung und Entbürokratisierung der Verbraucherstreitbeilegung!

Bitte klicken Sie auf "FERTIG STELLEN", damit Ihre Stellungnahme registriert wird.



Ja, ich möchte die Stellungnahme jetzt absenden.



**Finanziert von der
Europäischen Union**

NextGenerationEU