



Verband der Privaten  
Bausparkassen e.V.

# Stellungnahme

zum Vorschlag der Europäischen Kommission  
zur Änderung der Richtlinie 2013/11/EU über  
die alternative Beilegung verbraucherrecht-  
licher Streitigkeiten

## Kontakte:

Für Die Deutsche Kreditwirtschaft  
Lobbyregister-Nr. R001459  
der Federführer: Deutscher Sparkassen- und Giroverband e. V.  
Jana Hähnel  
Tel. +49 30 20 225 1520  
E-Mail: [jana.haehnel@dsgv.de](mailto:jana.haehnel@dsgv.de)

Ombudsstelle für Investmentfonds des BVI  
Timm Sachse  
Tel. +49 30 6 44 90 46 10  
E-Mail: [tim.sachse@ombudsstelle-investmentfonds.de](mailto:tim.sachse@ombudsstelle-investmentfonds.de)  
Lobbyregister-Nr. R000965

Ombudsstelle für Sachwerte und Investmentvermögen e. V.  
Katarina Schellenberger  
Tel. +49 30 257 616 90  
E-Mail: [schellenberger@ombudsstelle.com](mailto:schellenberger@ombudsstelle.com)  
(Lobbyregister-Nr. beantragt)

Verband der Privaten Bausparkassen e. V.  
Schlichtungsstelle Bausparen  
Sabine Masuch  
Tel. +49 30 59 00 91 532  
E-Mail: [masuch@vdpb.de](mailto:masuch@vdpb.de)  
Lobbyregister-Nr. R000755

Berlin, 16. Mai 2024

## Stellungnahme zum Vorschlag der Europäischen Kommission zur Änderung der Richtlinie 2013/11/EU über die alternative Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten

### I. Vorbemerkung

Die anerkannten Verbraucherschlichtungsstellen im Finanzbereich möchten die Gelegenheit nutzen, zum Vorschlag der Kommission zur Änderung der Richtlinie über die alternative Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten, der mit weiteren Änderungsvorschlägen vom Europäischen Parlament in erster Lesung angenommen wurde, gemeinsam Stellung zu nehmen. Insbesondere möchten wir einige Punkte aufzeigen, die nach unserem Dafürhalten im Rahmen der Verhandlungen des Rats nachjustiert werden sollten.

### II. Einzelanmerkungen

#### 1. Erweiterung des Anwendungsbereichs (Art. 2 der Richtlinie)

##### a) Erweiterung in räumlicher Hinsicht

Das Parlament hält an der Erweiterung in räumlicher Hinsicht, wie von der Kommission vorgeschlagen fest, und führt aus, dass es Unternehmen aus Drittländern – unabhängig von ihrer Niederlassung – ermöglicht werden sollte, über eine in einem Mitgliedstaat niedergelassene AS-Stelle an einem AS-Verfahren teilzunehmen. Das Parlament konkretisiert diese Erweiterung aber dahingehend, dass es nicht möglich sein sollte, AS-Verfahren in einem Mitgliedstaat in Anspruch zu nehmen, in dem weder der Verbraucher seinen Wohnsitz hat noch der Unternehmer niedergelassen ist.

Diese Erweiterung würde neben den Auffang-AS-Stellen zunächst nur die Schlichtungsstellen betreffen, die sich freiwillig dazu entschließen, sich dieser Zuständigkeit zu öffnen.

Bei einer entsprechenden Öffnung anderer als den Auffang-AS-Stellen würde die geplante räumliche Erweiterung des Anwendungsbereiches in der Praxis zu Situationen führen, in welchen insbesondere spezialisierte AS-Stellen vor der Herausforderung stünden, personell so aufgestellt sein zu müssen, dass sie zusätzlich zur Kompetenz in ihrem jeweiligen Fachbereich die Kompetenz haben müssten, IPR- und Europarecht heranziehen zu können (Erwägung 15b-neu). Nicht ohne Grund werden in Deutschland am Landgericht oder auch am Oberlandesgericht Spezialkammern bzw. -Senate für Fälle eingerichtet, in denen IPR die maßgebende Rolle spielt, um die Effizienz und Qualität der Rechtsprechung gewährleisten zu können. Angesichts dieser Herausforderungen ist aus unserer Sicht nicht zu erwarten, dass spezialisierte AS-Stellen von dieser Möglichkeit Gebrauch machen werden.

Auch wenn der Ansatz begrüßt wird, dass Verbraucher bei Streitigkeiten mit weltweit tätigen Unternehmen unterstützt werden sollen, wird in dem Umsetzungsvorhaben zudem außer Acht gelassen, dass die Stärkung des europäischen Binnenmarkts, die ursprünglich vordergründig durch die Schaffung einheitlicher europäischer Vorschriften zur alternativen Konfliktlösung erreicht werden sollte, durch die intendierte internationale Zuständigkeit der AS-Stellen konterkariert wird, da die Anreize, Verträge mit europäischen Unternehmen zu schließen, durch das Angebot einer außergerichtlicher Streitbeilegung mit international tätigen Unternehmen gesenkt werden.

##### b) Erweiterung in materieller Hinsicht

###### aa) Art. 2 Abs. 1 lit. a

Das Parlament schlägt eine Anpassung der von der Kommission vorgeschlagenen Änderung zu Art. 2 Abs. 1 lit. a insoweit vor, als dass der Anwendungsbereich in materieller Hinsicht erweitert wird, dass auch Fälle erfasst werden, in welchen Verbraucher irreführenden Online-Informationen und manipulativen Schnittstellen

## Stellungnahme zum Vorschlag der Europäischen Kommission zur Änderung der Richtlinie 2013/11/EU über die alternative Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten

ausgesetzt sind, die sie daran hindern, fundierte Kaufentscheidungen zu treffen. Es sieht es als notwendig an klarzustellen, dass vertragliche Streitigkeiten, die sich aus dem Verkauf von Waren oder der Bereitstellung von Dienstleistungen ergeben, digitale Inhalte und digitale Dienstleistungen umfassen, und den Geltungsbereich der Richtlinie 2011/13/EU über solche Streitigkeiten hinaus zu erweitern, damit die Verbraucher auch in der vorvertraglichen Phase Schadensersatz für Praktiken verlangen können, die ihnen schaden, vorausgesetzt, sie binden sich später vertraglich, oder in einer nachvertraglichen Phase.

Das Erfordernis einer vertraglichen Bindung ist auf den ersten Blick erfreulich, da es die Gefahr einer Geltendmachung von Ansprüchen, durch die der Verbraucher nicht konkret betroffen ist – zumindest in diesem Abschnitt – dadurch beseitigt zu sein scheint. Auch besteht nunmehr das Erfordernis, dass dem Verbraucher ein materieller oder immaterieller Schaden entstanden ist.

Jedoch sollte die Lösung von Streitigkeiten im Zusammenhang mit Problemen durch irreführende oder manipulative Praktiken nicht explizit den Verbraucherschlichtungsstellen zugewiesen werden. Solchen Praktiken wird in der Regel kein individuelles, sondern ein systematisches, auf eine Vielzahl von Fällen zutreffendes Problem zugrunde liegen und diese Fälle sind somit nicht für einen individuellen Lösungsvorschlag geeignet. Die Zuständigkeit der Aufdeckung von Marktmanipulationen oder unlauteren Geschäftspraktiken fällt im Finanzsektor in den Zuständigkeitsbereich der BaFin und sollte daher nicht Gegenstand eines Schlichtungsverfahrens sein. Ein Schlichtungsverfahren ist vielmehr auf die Lösung eines individuellen Konfliktes ausgerichtet.

Zudem ist es unwahrscheinlich, dass ein Unternehmen, welches sich bewusst irreführender oder manipulativer Techniken bedient, um den Kunden zu täuschen, einem Schlichtungsverfahren, welches nur durch die freiwillige Teilnahme des Unternehmens möglich ist und in welchem die AS-Stellen über keinerlei Vollstreckungsmöglichkeiten verfügen, offen und kooperativ gegenübersteht. Denn in diesem Fall sähe sich ein Unternehmen – vorausgesetzt, der unwahrscheinliche Fall träte ein, dass das Unternehmen das Einsetzen irreführender oder manipulativer Taktiken eingestehen würde – einer Vielzahl von Ansprüchen ausgesetzt, da es damit einen Präzedenzfall schaffen würde.

Auch stellt das UWG bereits einen geeigneten Rechtsrahmen zur Verfügung, um Verbraucher vor unlauteren geschäftlichen Handlungen zu schützen.

Diese Erweiterung in materieller Hinsicht sollte somit wieder gestrichen werden.

### bb) Art. 2 Abs. 1 lit. b

Darüber hinaus sollte die Richtlinie 2011/13/EU nach dem Wunsch des Parlaments auch Verbraucherrechte abdecken, die sich aus den Rechtsvorschriften der Union ergeben, die die Beziehungen zwischen Verbrauchern und Unternehmern bei außervertraglichen Verhältnissen regeln; dies gilt für den Zugang zu Waren und Dienstleistungen sowie die Bedingungen für einen Zahlungsvorgang ohne Diskriminierung aufgrund der Staatsangehörigkeit, des Wohnsitzes oder des Ortes der Niederlassung nach den Artikeln 4 und 5 der Verordnung (EU) 2018/302 des Europäischen Parlaments und des Rates oder aus einem der in Artikel 21 der Charta der Grundrechte der Europäischen Union genannten Gründe.

Die Ausweitung der Antragsbefugnis auf die zuvor benannten außervertraglichen Verhältnisse stößt unsererseits auf Bedenken.

So wäre es Verbrauchern in Europa z. B. gestattet, gegen in Mitgliedsstaaten ansässige Unternehmen auf Zugang zu ihren Dienstleistungen im Rahmen eines Schlichtungsverfahrens vorzugehen. Dies würde eine

## Stellungnahme zum Vorschlag der Europäischen Kommission zur Änderung der Richtlinie 2013/11/EU über die alternative Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten

unverhältnismäßige Erweiterung des Verfahrensgegenstandes darstellen. In Deutschland, wie auch in anderen Ländern, herrscht mithin der Grundsatz der Vertragsfreiheit, d. h., niemand kann gezwungen werden, mit einer bestimmten Person oder Gesellschaft einen Vertrag zu schließen, so dass ein solcher – im Schlichtungsverfahren ohnehin nicht durchsetzbarer Anspruch – in den meisten Fällen ins Leere laufen würde. Auch bestehen Bedenken, dass Diskriminierungsfälle im Rahmen eines Schlichtungsverfahrens angesichts der hierfür erforderlichen spezifischen Kenntnisse und den hohen Hürden, welche an die Beweislast gestellt werden, vor den existierenden AS-Stellen zufriedenstellend gelöst werden könnten.

Eine entsprechende Erweiterung der materiellen Antragsbefugnis würde zudem den Zugang zum Schlichtungsverfahren in grenzüberschreitenden Fällen zu einer Vielzahl von AS-Stellen öffnen. Auch kleinere, spezialisierte AS-Stellen müssten ggf. aufgrund der Öffnung für außervertragliche Verhältnisse unionsrechtliche Regelungen bei grenzüberschreitenden Streitigkeiten zwischen den ihnen angeschlossenen Unternehmen und in anderen Mitgliedstaaten ansässigen Verbrauchern berücksichtigen. Die Folgen für die Schlichtungsstellen sind nicht absehbar. Durch die Schaffung der o. g. Regelung für alle AS-Stellen, unabhängig von deren Spezialisierung, Größe oder finanziellen Möglichkeiten, solche Vorhaben umzusetzen, wäre es für einen Großteil der Schlichtungsstellen nicht möglich, ihre Arbeit regelkonform, effizient, schnell und kostengünstig in der gegenwärtigen Beschaffenheit bzw. mit der aktuellen Besetzung ihrer Schlichtungsstellen fortzuführen, wenn bei grenzüberschreitenden Fällen Unionsrecht oder Internationales Recht mit Diskriminierungsbezug herangezogen werden soll.

Da zudem die national eingerichteten Antidiskriminierungsstellen dazu qualifiziert sind, die zuvor benannten Problemkreise z. T. fachlich abzudecken, wäre eine Abdeckung dieser Verbraucherrechte im Rahmen eines Schlichtungsverfahrens, welches von den Antidiskriminierungsstellen angeboten wird, vorzugswürdig.

### 2. Vereinfachter Zugang zu AS-Stellen und AS-Verfahren (Art. 5 der Richtlinie)

#### a) Art. 5 Abs. 1

Das Parlament schlägt zu Art. 5 Abs. 1 vor, Selbstständigen oder Kleinunternehmen den Zugang zu AS-Verfahren zu erleichtern.

Hier gilt es zu bedenken, dass eine Öffnung für Selbstständige oder Kleinunternehmer mit der Verbraucherrechtsorientierung von AS-Stellen kollidieren könnte und durch die hierfür erforderliche Qualifikation des jeweiligen Streitmittlers jeweils wieder eine Komplexität geschaffen wird, die der Effizienz des Verfahrens entgegensteht.

#### b) Art. 5 Abs. 2 lit a a (neu)

Das Parlament schlägt vor, dass im Einklang mit dem geltenden Unionsrecht der Verbraucher in dem Mitgliedstaat, in dem er seinen Wohnsitz hat, ein Verfahren einleiten können sollte.

Hierzu s.o. unter 1.a) sowie s.u. unter 7.

#### c) Art. 5 Abs. 2 lit. b (alt)

Die von der Kommission vorgeschlagene Verpflichtung, digitale AS-Verfahren grundsätzlich barrierefrei zu gestalten, ist zu begrüßen. Leider hat das Parlament die Möglichkeit verstreichen lassen, näher zu definieren, was im Einzelnen mit leicht zugänglichen und inklusiven Instrumenten gemeint ist. Zu überlegen wäre zudem,

## Stellungnahme zum Vorschlag der Europäischen Kommission zur Änderung der Richtlinie 2013/11/EU über die alternative Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten

ob kleinere AS-Stellen von dieser Verpflichtung ausgenommen werden können, wenn sie nachweislich ein niedriges Fallaufkommen haben, was dann möglicherweise in keinem adäquaten Verhältnis zu der von ihnen zu tragenden finanziellen Umsetzung des Vorhabens steht.

### d) Art. 5 Abs. 8

Um Unternehmer zur Teilnahme an AS-Verfahren zu ermutigen, schlägt das Parlament vor, dass sich diese - insbesondere in Fällen, in denen ihre Teilnahme nicht zwingend vorgeschrieben ist - innerhalb einer bestimmten Frist, die 15 Werktage nicht überschreitet, zu Anfragen von AS-Stellen äußern müssen, ob sie beabsichtigen, an dem vorgeschlagenen Verfahren teilzunehmen. Eine Verlängerung dieser Frist könnte jedoch bei komplexen Streitigkeiten oder aufgrund außergewöhnlicher Umstände, z. B. einer hohen Aktivität oder einer externen Krise, gewährt werden.

Aus unserer Sicht ist es fraglich, ob die freiwillige Teilnahme an einem Schlichtungsverfahren durch eine Verpflichtung, sich dazu zu äußern, erreicht werden kann und das geeignete Mittel ist.

In der Praxis bedeutet es einen wesentlich höheren Arbeitsaufwand für Unternehmen, sich zu jeder Anfrage einzeln zu äußern, anstatt grundlegend einmal für sämtliche Fälle eine Entscheidung zu treffen und sich entsprechend auch nur einmal zu positionieren und äußern zu müssen. Das Aufbürden dieser zusätzlichen Pflicht würde die Unternehmen möglicherweise eher vor dem zusätzlichen Arbeitsaufwand, den insbesondere kleinere Unternehmen ohne Rechtsabteilung nicht ohne weiteres leisten können, abschrecken. Außerdem wäre es zu begrüßen, wenn sich Unternehmen grundlegend entscheiden, ob sie dem Verfahren einer Schlichtung zugänglich sind und dies nicht in jedem Fall individuell entscheiden. So bestünde auch bei einer jeweils individuell getroffenen Entscheidung die Gefahr, sich ggf. dem Vorwurf diskriminierendes Verhalten auszusetzen, wenn die Bereitschaft für eine Teilnahme bzw. Nichtteilnahme von Fall zu Fall variiert und nicht nachvollzogen werden kann.

### 3. Fachwissen, Unabhängigkeit und Unparteilichkeit (Art. 6 der Richtlinie)

Das Parlament sieht im Rahmen einer Änderung des Art. 6 Abs. 6 vor, dass die Mitgliedstaaten sicherstellen, dass die AS-Stellen regelmäßige Schulungen für die mit AS betrauten natürlichen Personen zur Verfügung stellen, insbesondere zum Verbraucherrecht und zu sonstigen einschlägigen bereichsspezifischen Rechtsvorschriften. Zudem sollen die zuständigen Behörden die von den AS-Stellen erstellten Schulungsprogramme überwachen.

Wir halten diese Regelung durchaus für sinnvoll, sofern die mit AS betrauten natürlichen Personen keine Befähigung zum Richteramt haben. Doch gerade im Finanzbereich sind ausschließlich ehemalige Richter und Präsidenten verschiedener Landgerichte, Oberlandesgerichte und sogar des Bundesgerichtshofs sowie Hochschulprofessoren als Schlichter tätig. Aufgrund der fachlichen Qualifikationen sowie langjährigen beruflichen Erfahrungen wären verpflichtende Schulungen in fachlicher Hinsicht unangebracht. Wir regen daher an, den ursprünglichen Richtlinientext beizubehalten und die vom Parlament vorgeschlagenen Änderungen wieder zu streichen oder zumindest die vorgeschlagenen regelmäßigen Schulungen auf solche Personen zu beschränken, die juristisch nicht vorgebildet sind.

### 4. Effektivität (Art. 8 der Richtlinie)

Nach Art. 8 der Richtlinie 2013/11/EU haben die Mitgliedstaaten dafür zu sorgen, dass AS-Verfahren effektiv sind und die in Art. 8 lit. a) bis e) explizit genannten Anforderungen erfüllen. So soll das Verfahren u. a. für

## Stellungnahme zum Vorschlag der Europäischen Kommission zur Änderung der Richtlinie 2013/11/EU über die alternative Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten

beide Parteien online und offline verfügbar und leicht zugänglich, für Verbraucher darüber hinaus kostenlos sein und das Ergebnis des AS-Verfahrens grundsätzlich binnen 90 Kalendertagen nach Eingang der vollständigen Beschwerdeakte bei der AS-Stelle verfügbar sein. All diese Anforderungen sind entsprechend der Definition der alternativen Streitbeilegung als eine „einfache, schnelle und kostengünstige Möglichkeit der außergerichtlichen Beilegung von Streitigkeiten zwischen Verbrauchern und Unternehmern“ (vgl. Erwägungsgrund 5 der Richtlinie 2013/11/EU) auf eine effektive Durchführung des AS-Verfahrens ausgerichtet.

Wenn das Parlament nun vorschlägt, Art. 8 um einen weiteren Buchstaben zu ergänzen, wonach „die Parteien auf Antrag des Verbrauchers Zugang zu dem Verfahren haben und eine physische Sitzung abhalten können“, steht dies bereits dem in der Richtlinie verankerten Grundsatz der Effektivität des Verfahrens entgegen. Die Durchführung einer physischen Sitzung, an der beide Parteien die Möglichkeit der Teilnahme haben müssten, würde das Verfahren aufgrund der erforderlichen Organisation einer solchen deutlich verzögern. Hinzu kommt, dass es sich bei den AS-Stellen um keine ordentlichen Gerichte handelt, die über eine entsprechende Organisationsstruktur für die Durchführung von Sitzungen bzw. Verhandlungen verfügen, sondern sich die AS-Stellen in der Regel aus den Schlichtern und den extra eingerichteten Geschäftsstellen zusammensetzen.

Zu beachten ist schließlich, dass die nationalen Rechtsvorschriften zur Umsetzung der Richtlinie und die auf dieser Grundlage erlassenen Verfahrensordnungen der AS-Stellen in der Regel eine Durchführung des Verfahrens in Textform vorsehen, welches geschieht, um die Effektivität zu steigern. Aus unserer Sicht sollte daher von der vorgeschlagenen Ergänzung des Art. 8 Abstand genommen werden.

### 5. Erklärung bei Nichtannahme des Schlichtungsvorschlages (Art. 11 a (neu) der Richtlinie)

Weiterhin regt das Parlament an, die Richtlinie 2013/11/EU um einen neuen Art. 11a zu ergänzen, der vorsieht, dass „die Mitgliedstaaten sicherstellen, dass Unternehmer, die dem Ergebnis eines AS-Verfahrens nicht nachkommen, unabhängig davon, ob das Ergebnis dieses Verfahrens bindend ist, verpflichtet sind, den anderen Parteien des AS-Verfahrens eine schriftliche Erklärung zu übermitteln.“

Eine solche Verpflichtung ist bislang aus gutem Grund nicht vorgesehen. Denn bislang erfolgt die Teilnahme der Unternehmer an einem AS-Verfahren in der Regel auf freiwilliger Basis. So zielen auch die ursprünglichen Vorschläge der Kommission zur Änderung der Richtlinie u. a. darauf ab, die AS-Verfahren für alle beteiligten Parteien zu vereinfachen und die Berichtspflichten von AS-Stellen und die Informationspflichten von Unternehmen zu reduzieren. Hierdurch sollen auch weitere Unternehmer zur Teilnahme an AS-Verfahren ermutigt werden. Werden nun aber weitere Verpflichtungen der Unternehmer eingeführt, dürfte dies eher das Gegenteil bewirken.

Zudem ist uns aus der Praxis bekannt, dass die Unternehmer bereits heute oftmals – und auf freiwilliger Basis – erläutern, aus welchen Gründen sie sich einem Schlichtungsvorschlag nicht anschließen können.

Vor diesem Hintergrund sollte nach unserem Dafürhalten von einer Ergänzung der Richtlinie um einen neuen Art. 11a abgesehen werden.

### 6. Information der Verbraucher durch Unternehmer (Art. 13 der Richtlinie)

Das Parlament schlägt u. a. vor, im Wege der Ergänzung des Abs. 2 um einen Buchstaben c) die Informationspflichten des Unternehmers dahingehend zu erweitern, dass die in Art. 13 Abs. 1 genannten Informationen künftig nicht nur auf der Webseite des Unternehmers sowie in dessen Allgemeinen

## Stellungnahme zum Vorschlag der Europäischen Kommission zur Änderung der Richtlinie 2013/11/EU über die alternative Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten

Geschäftsbedingungen, sondern auch auf den vom Unternehmer ausgestellten Rechnungen aufgeführt werden müssen.

Unklar bleibt, welche Anforderungen an den Begriff der Rechnung zu stellen sind. Reicht hierfür jede gegliederte Aufstellung über eine Entgeltforderung für eine Leistung des Unternehmers (§ 286 Abs. 3 BGB) oder müssen besondere Voraussetzungen erfüllt sein, wie sie z. B. § 14 Abs. 4 UStG verlangt? Sofern auch Girokontoauszüge erfasst sein sollen, ist darauf hinzuweisen, dass sich eine klare und gut sichtbare Erteilung der fraglichen Informationen auf den praxisüblichen Kontoauszugsformaten, insbesondere dem bekannten, länglichen Format (21 cm x 10,58 cm, DIN lang) technisch kaum realisieren lassen dürfte. Zudem nimmt die Übermittlung der Daten zur Erstellung von Kontoauszügen am Auszugsdrucker enorme Kapazitäten und damit auch Zeit in Anspruch. Die Kontoauszugsdaten werden daher stets auf das Notwendigste beschränkt, damit die Wartezeiten für den Ausdruck auf ein zumutbares Maß begrenzt werden können. Der Druck jeder weiteren Information führt somit zu längeren Wartezeiten. Zudem haben „Rechnungen“ – anders als nicht beigelegte konkrete Streitigkeiten, wie sie von Art. 13 Abs. 3 der Richtlinie vorausgesetzt werden – keinerlei Bezug zu akuter, sondern allenfalls zu potentieller Unzufriedenheit des Kunden. Dafür aber, die fraglichen Informationen nicht nur über die Webseiten und die AGB der Unternehmer sowie vermittelt der geplanten AS-Kontaktstellen zur Verfügung zu stellen, sondern darüber hinaus auch noch – quasi anlasslos – auf jede Rechnung zu drucken, besteht keinerlei Notwendigkeit.

Nach Ansicht des Parlaments sollen Unternehmer darüber hinaus in einem neuen Abs. 2a verpflichtet werden, eine E-Mail-Adresse einzurichten, über die sich die Verbraucher – auch für die ausschließlichen Zwecke von AS-Verfahren – mit ihnen in Verbindung setzen können.

Sofern Unternehmer, die bislang keine E-Mail-Adresse eingerichtet haben, auf diese Weise verpflichtet werden sollen, eine E-Mail-Adresse – auch – für Zwecke einzurichten, die nicht mit AS-Verfahren zu tun haben, ist dies nicht mehr vom Sinn und Zweck der Richtlinie, wie er sich aus Art. 2 Abs. 1 ergibt, gedeckt, nämlich im Wege eines Verfahrens zur außergerichtlichen Beilegung von Streitigkeiten eine gütliche Einigung der Parteien herbeizuführen.

Sofern die Einrichtung einer E-Mail-Adresse für die ausschließlichen Zwecke von AS-Verfahren, und somit auch für Anfragen zur Erlangung von Informationen verlangt wird, die über die bislang von den Unternehmern schon bereitzustellenden Informationen hinausgehen (z. B. Informationen zum Verfahrensablauf, den Kosten des Verfahrens oder den Erfolgsaussichten eines Antrags auf Durchführung eines Streitschlichtungsverfahrens), stellt die Erteilung derartiger Informationen eine Kernaufgabe von AS-Stellen sowie der geplanten AS-Kontaktstelle dar und wäre daher von Seiten der Unternehmer nur mit einem Personalmehraufwand zu bewältigen, der nicht mehr zu rechtfertigen wäre.

Wir regen deshalb an, die zwingende Einführung der vorgeschlagenen Regelungen (Abs. 2 lit. c) und Abs. 2c) kritisch zu hinterfragen und es den Mitgliedstaaten im Rahmen der nationalen Umsetzung zu überlassen, an deren Stelle die bisherige Regelung des Abs. 3, für dessen Streichung sich das Parlament ausgesprochen, die sich in der Praxis aber bewährt hat, beizubehalten.

### 7. Unterstützung der Verbraucher in grenzübergreifenden Fällen (Art. 14 der Richtlinie)

Die von der Kommission vorgeschlagene Erweiterung von Art. 14, der im Wesentlichen Unterstützungsmaßnahmen bei grenzübergreifenden Streitigkeiten vorsieht, wird vom Parlament noch ergänzt um einen Abs. 1a), wonach die Mitgliedstaaten sicherstellen, dass die Verbraucher grenzübergreifende AS-Verfahren in einer Amtssprache des Mitgliedstaats, in dem sie wohnhaft sind, durchführen können.



## Stellungnahme zum Vorschlag der Europäischen Kommission zur Änderung der Richtlinie 2013/11/EU über die alternative Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten

Die Durchführung eines AS-Verfahrens in einer Amtssprache, die nicht die Amtssprache des Mitgliedstaats ist, in welchem die AS-Stelle belegen ist, wird zu einer Verteuerung der AS-Verfahren führen und zu längeren Verfahrensdauern. Zwar sieht der Vorschlag der Kommission u.a. vor, dass die nach Art. 14 Abs. 2 einzurichtenden AS-Kontaktstellen Verbraucherinnen und Verbrauchern sowie Unternehmern helfen, indem sie maschinell erstellte Übersetzungen bereitstellen. Eine Pflicht der Parteien, sich hierzu an die AS-Kontaktstelle im Mitgliedstaat des Verbrauchers zu wenden, soll aber nicht bestehen. Damit wäre es an der AS-Stelle, die Schriftsätze der Parteien zum Zwecke der Übersetzung entweder der AS-Kontaktstelle im eigenen Land (der vom Parlament vorgeschlagene neue Abs. 2a), wonach Verbraucher und Unternehmer u. a. die auf der Grundlage des Wohnorts des Verbrauchers zugewiesene AS-Kontaktstelle nutzen, gilt nicht für AS-Stellen) oder der AS-Kontaktstelle im Mitgliedstaat des Verbrauchers zu übersenden, was entsprechenden Verwaltungs- bzw. Personalmehraufwand bedeutet und zumindest in grenzübergreifenden Fällen zu längeren Bearbeitungszeiten führen wird. Da dies auch für die von den Schlichtern zu fertigenden Entscheidungen über die Ablehnung der Durchführung eines Schlichtungsverfahrens sowie deren Schlichtungsvorschläge bzw. -entscheidungen gilt, wäre zumindest eine Anpassung der Fristen nach Art. 5 Abs. 4 Satz 2 und Art. 8 lit. e) der Richtlinie zwingend erforderlich. Hinzu kommt, dass maschinelle Übersetzungen ungenau oder sogar fehlerhaft sein können, so dass am Ende eines Streitbeilegungsverfahrens dann, wenn die Parteien der Fassung des Schlichtungsvorschlags in ihrer jeweiligen Sprache zugestimmt haben, die Fassungen inhaltlich aber in entscheidenden Punkten voneinander abweichen, statt einer gütlichen Einigung ein neuer Streit oder gar Haftungsfall stehen könnte. Es muss daher sichergestellt sein, dass für die Richtigkeit der Übersetzung jedenfalls nicht der Unternehmer und auch nicht die AS-Stelle haftet.

Laut vom Parlament vorgeschlagenem neuem Abs. 2a) sollen Verbraucher und Unternehmer u. a. die AS-Stelle des Mitgliedstaats nutzen, in dem der Verbraucher seinen Wohnsitz hat.

Soweit erkennbar nehmen Unternehmer grundsätzlich nur an dem Verfahren derjenigen AS-Stelle teil, die in dem Mitgliedstaat belegen ist, in welchem auch sie selbst ihren Sitz haben. Nach den Vorstellungen des Parlaments müssten künftig alle Unternehmer rein vorsorglich, nämlich für den Fall einer grenzübergreifenden Streitigkeit, zusätzlich auch an den Verfahren der einschlägigen AS-Stellen (mit jeweils eigener Verfahrensordnung) in allen übrigen Mitgliedstaaten teilnehmen. Und dies, obwohl der Verbraucher mit seiner Wahl für den Abschluss eines Vertrags mit einem bestimmten Unternehmer sich seinerzeit auch für dessen Unternehmenssprache entschieden hatte. Zurückhaltung statt Ausweitung des Auslandsgeschäfts auf Seiten der Unternehmer dürfte die Folge sein. In jedem Fall aber würde ein solcher Zwang gegen das Prinzip der Freiwilligkeit verstoßen, wie es in Erwägungsgrund (49) der Richtlinie niedergelegt ist.

Wir regen daher an, sich für eine Flankierung der vorgeschlagenen Regelung des Abs. 1a) in Form einer angemessenen Verlängerung der Fristen in Art. 5 Abs. 4 Satz 2 und Art. 8 lit. e) der Richtlinie einerseits sowie einer ausdrücklichen Haftungsfreistellung für Unternehmer und AS-Stellen in Bezug auf die Richtigkeit von Übersetzungen andererseits einzusetzen. Die im neuen Abs. 2a) vorgeschlagene Nutzung einer AS-Stelle in dem Mitgliedstaat, in dem der Verbraucher seinen Wohnsitz hat, sollte u. E. kritisch hinterfragt und es den Mitgliedstaaten im Rahmen der nationalen Umsetzung überlassen bleiben zu entscheiden, ob Unternehmer weiterhin freiwillig entscheiden können, an welchem Verfahren welcher AS-Stelle sie teilnehmen möchten.

### 8. Allgemeine Informationen (Art. 15 der Richtlinie]

Der Änderungsvorschlag zu Art. 15 Abs. 2 sieht eine Verpflichtung der Mitgliedsstaaten vor, sicherzustellen, dass einschlägige Verbraucher- und Wirtschaftsverbände auf ihren Websites, in ihren Broschüren und in jeder



## Stellungnahme zum Vorschlag der Europäischen Kommission zur Änderung der Richtlinie 2013/11/EU über die alternative Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten

anderen Weise, die sie für geeignet halten, die in Art. 20 Abs. 4 genannte Liste der AS-Stellen öffentlich zugänglich machen.

Die bislang geltende Verpflichtung der Mitgliedstaaten zur Anregung soll einer Verpflichtung zur Sicherstellung weichen. Des Weiteren soll der Pflichtenumfang der Verbraucher- und Wirtschaftsverbände auch auf Broschüren erweitert werden.

Beide Änderungsvorschläge zu Art. 15 sind aus deutscher Sicht sachlich nicht gerechtfertigt. Es besteht kein Änderungsbedarf:

Zum einen sehen die nationalen Vorschriften zur Anerkennung privater Schlichtungsstellen als Verbraucherschlichtungsstellen schon heute vor, dass die in Art. 15 der Richtlinie genannte Liste der anerkannten Verbraucherschlichtungsstellen auf der Webseite zugänglich gemacht wird, vgl. § 22 Abs. 1 FinSV i.V.m. § 3 Nr. 8 VSBIInfoV. Schon heute gehen also die nationalen Vorschriften über eine bloße Anregung hinaus.

Zum anderen ist auch die ausdrückliche Einbeziehung von „Broschüren“ der Verbraucher- und Wirtschaftsverbände nicht gerechtfertigt: Hier wird schon begrifflich nicht hinreichend klar, ob sich die Verpflichtung der Verbände in formaler Hinsicht nur auf herkömmliche Druckerzeugnisse oder auch auf elektronisches Informationsmaterial erstreckt; des Weiteren lässt der Wortlaut des Richtlinien-Änderungsvorschlags offen, ob jegliche Broschüren oder nur fachlich einschlägige Broschüren betroffen sind. Es dürfte wenig sinnvoll sein, die Liste angesichts deren Umfangs in Druckerzeugnissen abzubilden; auch sollte die Verpflichtung nur auf einschlägiges Informationsmaterial erstreckt werden.

Da die aktuell gültige Regelung in der Richtlinie inkludiert, dass die Liste der AS-Stellen nicht nur über die jeweiligen Websites, sondern auch in jeder anderen geeigneten Weise zugänglich gemacht werden, ist die vorgesehene Änderung in Art. 15 Abs. 2 entbehrlich. Die aktuell gültige Richtlinie überlässt es bereits heute den Mitgliedstaaten, die Verpflichtung der Verbände zur Zugänglichmachung allgemeiner Informationen in geeigneter Weise zu konkretisieren.

### 9. Kooperation zwischen AS-Stellen und den für die Durchsetzung der Unionsrechtsakte über Verbraucherschutz zuständigen nationalen Behörden (Art. 17 der Richtlinie)

Im Hinblick auf die Kooperation zwischen den AS-Stellen und den zuständigen nationalen Behörden möchte das Parlament die Pflichten der AS-Stellen dahingehend erweitern, dass diese gegebenenfalls auch verpflichtet sein sollen, Verbraucher, die unlautere Geschäftspraktiken melden, an die zuständigen nationalen Behörden zu verweisen. Zudem sollen die AS-Stellen im Rahmen der Kooperation selbst verpflichtet werden, „unlautere Geschäftspraktiken und Geschäftsbedingungen diesen zuständigen Behörden zu melden, sobald sie davon Kenntnis erlangen.“

In diesen Fällen soll nach einer vorgeschlagenen Ergänzung des Art. 17 um einen neuen Abs. 5 auch der Grundsatz der Vertraulichkeit nicht gelten. So soll die AS-Stelle bei Bestehen eines begründeten Verdachts, dass eine solche Praktik stattgefunden hat, die zuständige nationale Behörde unterrichten und sie gegebenenfalls über den Ausgang der Streitigkeit auf dem Laufenden halten.

Die Vorschrift des Art. 17 der Richtlinie verpflichtet AS-Stellen zum Tätigwerden in einem rein aufsichtsrechtlichen Kontext. Sowohl die Verweisung von Verbrauchern, die unlautere Geschäftspraktiken melden, an die zuständigen nationalen Behörden als auch die unmittelbare Meldung solcher Geschäftspraktiken

## Stellungnahme zum Vorschlag der Europäischen Kommission zur Änderung der Richtlinie 2013/11/EU über die alternative Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten

an die Aufsichtsbehörden dient nicht der Streitbeilegung und somit der Erfüllung eigener Aufgaben einer Verbraucherschlichtungsstelle, sondern der Durchsetzung aufsichtsrechtlicher Befugnisse. Eine Ausweitung des Pflichtenumfangs hat aufgrund des Verhältnismäßigkeitsgrundsatzes zu berücksichtigen, dass die Aufgabe einer Verbraucherschlichtungsstelle die Beilegung konkreter Streitigkeiten zwischen einem Verbraucher und dem Unternehmer ist. Es erscheint schon daher wenig legitim, eine Verbraucherschlichtungsstelle in die Durchsetzung aufsichtsrechtlicher Vorschriften einzubinden.

Die Durchführung eines Streitbeilegungsverfahrens wird vom Verbraucher in der Weise beantragt, dass der Lebenssachverhalt geschildert und die daraus erwachsenen Ansprüche dargelegt werden, die auch Gegenstand eines zivilrechtlichen Gerichtsverfahrens sein könnten. Es ist praktisch fernliegend, dass sich ein Verbraucher an eine Verbraucherschlichtungsstelle wendet, um lediglich ein Tätigwerden im aufsichtsrechtlichen Sinne anzuregen. Sofern sich ein Antrag auf diese Zielsetzung beschränkt, wird dem Verbraucher mitgeteilt, dass ein außergerichtliches Streitbeilegungsverfahren mit dieser Zielsetzung nicht zulässig ist, so dass sich der Verbraucher unmittelbar an die zuständige Aufsichtsbehörde wenden kann. Eine unmittelbare Meldung des vom Antragsteller vorgetragenen Sachverhalts an die Aufsichtsbehörden, ohne dass der Unternehmer zum vorgetragenen Sachverhalt innerhalb eines ordnungsgemäß durchgeführten Streitbeilegungsverfahrens Stellung nehmen konnte, ist nicht legitim.

Verfolgt der Antragsteller demgegenüber - zumindest auch - die Durchsetzung von Verbraucherrechten innerhalb eines außergerichtlichen Streitbeilegungsverfahrens, ist schon heute nach geltender Rechtslage in Art. 17 der Richtlinie eine ausreichende Rechtsgrundlage für die Verknüpfung des Aufgabenbereichs einer Verbraucherschlichtungsstelle mit dem Aufsichtsrecht gegeben, welche durch die Vorschrift des § 23 FinSV in nationales Recht umgesetzt wurde. Für eine Ausweitung der Kooperation zwischen AS-Stellen und den nationalen (Aufsichts-)Behörden besteht kein legitimer Grund. Der Pflichtenumfang der Verbraucherschlichtungsstellen sollte daher unverändert bleiben.

### 10. Mitteilungspflichten der AS-Stellen (Art. 19 der Richtlinie)

#### a) Art. 19 Abs. 3 lit. d

Die in Art. 19 Abs. 3 lit. d vorgesehene Ergänzung, nach der der zuständigen Behörde Unternehmer, die sich systematisch und unbegründet weigern, den Ergebnissen von AS Verfahren nachzukommen, gemeldet werden soll, sehen wir höchst kritisch.

Bereits die Begriffe „Ergebnisse von AS-Schlichtungsverfahren“ „systematisch“ und „unbegründet“ sind zu unbestimmt.

Es ist unklar, welche „Ergebnisse des AS-Verfahrens“ gemeint sind. Soweit mit Ergebnissen auf Schlichtungsvorschläge abgestellt wird, muss berücksichtigt werden, dass zwischen bindenden und nicht bindenden Schlichtungsvorschlägen zu unterscheiden ist, wobei AS-Verfahren im Finanzbereich dies unterschiedlich festlegen. Bei nicht bindenden Ergebnissen ist es einer oder beiden Parteien gerade freigestellt, das Ergebnis anzunehmen und umzusetzen. Nicht bindende Ergebnisse zu erfassen wäre daher schon aufgrund der Freiwilligkeit nicht gerechtfertigt, selbst wenn sich Unternehmer „systematisch“ und „unbegründet“ weigern. Nicht auszuschließen ist, dass die Regelung ein gewisses Abschreckungspotenzial birgt und sich negativ auf die Bereitschaft zur Teilnahme auswirken könnte.

Darüber hinaus haben AS-Stellen i.d.R. keine Kenntnis, ob/wie die Ergebnisse der Verfahren umgesetzt werden. Es besteht keine entsprechende Meldepflicht für die Parteien. Eine diesbezügliche Einführung wäre mit einem

## Stellungnahme zum Vorschlag der Europäischen Kommission zur Änderung der Richtlinie 2013/11/EU über die alternative Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten

erheblichen bürokratischen Mehraufwand verbunden. Hinzu kommt, dass bei komplizierten Ergebnissen streitig sein kann, ob ein Ergebnis vollständig und rechtzeitig umgesetzt wurde, z.B. beim Anspruch auf Kontoeröffnung. Mithin wäre eine Ergebnisumsetzung nur dann anzunehmen, wenn beide Parteien übereinstimmend die Umsetzung bejahen. Auch an dieser Stelle ist festzuhalten, dass ein unverhältnismäßiger Mehraufwand für derartige Erhebungen entstände.

Des Weiteren stellt sich die Frage, wie eine einheitliche Definition der Begriffe „systematisch“ und „unbegründet“ für alle Schlichtungsstellen gefunden werden kann, um eine Vergleichbarkeit zu gewährleisten. Unbegründetheit bei der Nicht-Umsetzung eines Ergebnisses kann bedeuten, dass keine formale Begründung vorliegt oder dass die gegebene Begründung nicht überzeugend ist. Es bleibt zu klären, wie diese Aspekte mit vertretbarem Aufwand erhoben und überprüft werden können.

### b) Art. 19 Abs. 3 lit. f, g und h

Um die Informations- und Meldepflichten zu verringern und Kosten für AS-Stellen, zuständige nationale Behörden und Unternehmer zu sparen, sollten diese Pflichten nach dem Vorschlag der Kommission vereinfacht und die Menge der von den AS-Stellen an die zuständigen Behörden bereitzustellenden Informationen verringert werden (Erwägung 14 der Richtlinie). Die vorbenannten Verbraucherschlichtungsstellen hatten im Rahmen der Öffentlichen Konsultation in ihrer Stellungnahme vom 19. Dezember 2023 im Grundsatz die Erleichterungen bei der Berichterstattung durch die vorgeschlagene Streichung des Art. 19 Abs. 3 lit. f, g, h der Richtlinie begrüßt, damit (mit der Argumentation der Kommission) „die eingesparten Ressourcen eher in die Bearbeitung von mehr Streitigkeiten oder in Investitionen zur Produktivitätssteigerung gelenkt werden“ und halten an dieser Auffassung weiterhin fest.

Zumindest wird jedoch angeregt, den AS-Stellen für die Übermittlung an die zuständigen Behörden (und für die Veröffentlichung des Tätigkeitsberichts, Art. 7 Abs. 2 der Richtlinie) eine angemessene Frist von mindestens drei Monaten nach dem Ende des Berichtszeitraums einzuräumen. Die von den nationalen Gesetzgebern für die Bereitstellung der Berichte vorgesehene Frist ist bisher sehr kurz bemessen (in Deutschland bis zum 1. Februar des Folgejahres). Den AS-Stellen ist es innerhalb dieser kurzen Frist von einem Monat kaum möglich, alle bis zum Jahresende eingegangenen Schlichtungsanträge zu erfassen und statistisch auszuwerten. Denn gerade zum Jahresende sind die AS-Stellen oftmals mit einem deutlich erhöhten Eingang an Beschwerden bzw. Schlichtungsanträgen konfrontierte, die vor allem eingereicht werden, um eine Hemmung der Verjährung zu erreichen.

### 11. Rolle der zuständigen Behörden und der Kommission (Art. 20 der Richtlinie)

Der Änderungsvorschlag zu Artikel 20 Absatz 2 sieht vor, dass die zuständigen Behörden künftig regelmäßig die Funktionsweise und die Tätigkeiten der AS-Stellen überprüfen sollen, um die Erfüllung der Anforderungen der Richtlinie zu überwachen.

Die Vorgabe, dass die zuständigen Behörden dabei nicht nur Funktionsweise, sondern regelmäßig auch Tätigkeiten von AS-Stellen überprüfen sollen, halten wir für zu weitgehend. Zumindest ist diese Vorgabe missverständlich. Sie sollte gestrichen werden, denn sie könnte dahingehend verstanden werden, dass den zuständigen Behörden künftig auch die Rolle zukommen soll, die Rechtmäßigkeit von Schlichtungsentscheidungen von AS-Stellen - quasi im Sinne einer Rechtsmittelinstanz - im Einzelnen überprüfen zu können bzw. zu müssen.

## Stellungnahme zum Vorschlag der Europäischen Kommission zur Änderung der Richtlinie 2013/11/EU über die alternative Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten

Eine derartige Auslegung würde nicht nur den Grundprinzipien alternativer Streitbeilegung für Verbraucher durch anerkannte und in weiten Teilen sehr spezialisierte AS-Stellen zuwiderlaufen, die Verbrauchern und Unternehmen unter Erfüllung strenger qualitativer Vorgaben der Artikel 6 ff. der Richtlinie ein einfaches, faires, fachlich qualifiziertes und unabhängiges Streitbeilegungsverfahren anbieten müssen. Sie würde auch zu einer unsachgemäßen Bürokratisierung von AS-Verfahren zum Nachteil von Verbrauchern, Unternehmen, AS-Stellen, aber auch der zuständigen Behörden führen.

Im Übrigen steht Verbrauchern nach einem AS-Verfahren immer der ordentliche Rechtsweg zur Verfügung, wenn die Schlichtungstätigkeit einer AS-Stelle im Einzelfall keine Zustimmung findet. Einer Überprüfung von Schlichtungsentscheidungen im Einzelnen durch die zuständige Behörde ist daher u. E. weder erforderlich, noch sachgerecht.