



Verband der Privaten  
Bausparkassen e.V.

# Stellungnahme

zum Referentenentwurf des  
Bundesministeriums der Justiz zu einem  
Gesetz zur Förderung und Entbürokratisierung  
der Verbraucherstreitbeilegung

Kontakte:

Für Die Deutsche Kreditwirtschaft  
Lobbyregister-Nr. R001459  
der Federführer: Deutscher Sparkassen- und Giroverband e. V.

Ombudsstelle für Investmentfonds des BVI

Lobbyregister-Nr. R000965

Ombudsstelle für Sachwerte und Investmentvermögen e. V.

Lobbyregister-Nr. R006737

Verband der Privaten Bausparkassen e. V.  
Schlichtungsstelle Bausparen

Lobbyregister-Nr. R000755

Berlin, 28. November 2024

## Stellungnahme zum Referentenentwurf des Bundesministeriums der Justiz zu einem Gesetz zur Förderung und Entbürokratisierung der Verbraucherstreitbeilegung

### I. Vorbemerkung

Die anerkannten Verbraucherschlichtungsstellen im Finanzbereich und ihre Träger danken für die Möglichkeit, zu dem Referentenentwurf des Bundesministeriums der Justiz Stellung nehmen zu können.

Grundsätzlich begrüßen wir den Ansatz der Entbürokratisierung der Verbraucherstreitbeilegung und das Ziel, durch die vorgeschlagenen Regelungen zu mehr Rechtssicherheit der Schlichtungsstellen beizutragen. Gleichzeitig möchten wir gerne einige Punkte aufzeigen, die nach unserem Dafürhalten nachjustiert werden sollten.

### II. Anmerkungen zu Artikel 1 – Änderung des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes (VSBG)

#### 1. Neuregelung § 21a VSBG-RefE (Aufbewahrungsfrist)

Wir begrüßen die von uns bereits in der Vergangenheit angeregte und nunmehr in den Referentenentwurf aufgenommene Neuregelung für die Aufbewahrungsfrist der Verfahrensakten, die uns auch im Hinblick auf datenschutzrechtliche Anforderungen eine rechtssichere Vorgabe bieten kann.

Der § 21a VSBG-RefE ist jedoch eingebettet in Abschnitt 3 des VSBG zu den Regelungen des Streitbeilegungsverfahrens. Die Vorschriften dieses Abschnitts sind für die Verbraucherschlichtungsstellen im Finanzbereich nach § 14 Unterlassungsklagengesetz (UKlaG) nicht – auch nicht subsidiär – anzuwenden, da § 14 UKlaG und die Finanzschlichtungsstellenverordnung (FinSV) hier *lex specialis* zu dem VSBG sind und die Organisation der Schlichtungsstellen, die Anforderungen an die Schlichter und das Schlichtungsverfahren für die behördlichen und privaten Schlichtungsstellen abschließend regeln (vgl. Begründung zur FinSV, BAnz AT vom 11.11.2016, Abschnitt A.I. a.E.).

Wir regen daher an, die vorgeschlagene Regelung über die Aufbewahrungsfrist der Verfahrensakten entweder innerhalb des VSBG an anderer Stelle zu verorten, so dass sie auch für die Verbraucherschlichtungsstellen im Finanzbereich maßgebend sein wird, oder aber eine vergleichbare Regelung in die FinSV aufzunehmen.

Zudem soll die vorgeschlagene Frist zur Aufbewahrung der Verfahrensakten nach dem derzeitigen Referentenentwurf nur für die von der Verbraucherschlichtungsstelle *durchgeführten* Streitbeilegungsverfahren gelten. Wir halten indessen eine Klarstellung für notwendig, dass die Aufbewahrungsfrist auch für Ablehnungsentscheidungen gemäß § 14 VSBG bzw. § 6 FinSV, Abgaben an die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle gemäß § 24 Abs. 1 FinSV sowie sonstige Beendigungen, beispielsweise nach Rücknahme des Schlichtungsantrages gemäß § 7 Abs. 2 FinSV sowie Anerkennung des Anspruchs oder Erledigung in sonstiger Weise gemäß § 8 Abs. 3 Satz 5 FinSV, gelten soll, und regen daher an, die Einschränkung auf „durchgeführte“ Streitbeilegungsverfahren zu streichen, und die Regelung so zu fassen, dass sie sich auf alle Verfahrensakten erstreckt, die im Zusammenhang mit einem – wenn auch nur möglichen – Streitbeilegungsverfahren bei den Verbraucherschlichtungsstellen angelegt werden, wie z. B. im Falle bloßer Anfragen.

In diesem Fall müsste auch die vorgesehene Bestimmung für den Fristbeginn dahingehend ergänzt werden, dass die Frist mit Ablauf des Kalenderjahres beginnt, „in dem das Streitbeilegungsverfahren oder der mit dem angebotenen Verfahren im Zusammenhang stehende Vorgang abgeschlossen wurde.“

## Stellungnahme zum Referentenentwurf des Bundesministeriums der Justiz zu einem Gesetz zur Förderung und Entbürokratisierung der Verbraucherstreitbeilegung

Darüber hinaus möchten wir anregen, in der Gesetzesbegründung eine Formulierung aufzunehmen, die klarstellt, dass eine elektronische Aufbewahrung der zuvor bezeichneten Verfahrensakten ausreicht und keine physischen Akten aufbewahrt werden müssen. Da der Gesetzgeber bereits davon ausgeht (siehe Ausführungen zu dem für die Wirtschaft zu erwartenden Erfüllungsaufwand zu Vorgabe 4.2.4 (S. 15.)), dass die Schlichtungsstellen Anträge elektronisch bearbeiten und auch die Aufbewahrung von Verfahrensakten elektronisch durchführen, wäre ein entsprechender Zusatz aus Gründen der Rechtssicherheit sinnvoll.

### 2. Änderung des § 37 VSBG (Informationen nach Entstehen der Streitigkeit)

In der neuen Fassung des § 37 Abs. 2 Satz 1 VSBG-RefE soll der Zeitpunkt der Informationspflicht nach dem Entstehen einer Streitigkeit dergestalt konkretisiert werden, dass die Mitteilung über die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle unverzüglich erfolgen muss, wenn der Verbraucher gegenüber dem Unternehmer einen Anspruch geltend macht und der Unternehmer entscheidet, diesen Anspruch nicht oder nicht vollständig zu erfüllen. Die Gesetzesbegründung versteht hierunter den Zeitpunkt, in dem der Anspruch „erstmalig“ ganz oder zum Teil zurückgewiesen wird.

Wir halten diesen frühen Zeitpunkt insbesondere in den Fällen für nicht angebracht, in denen sich die Parteien (noch) in Vergleichsverhandlungen befinden, die durch einen solchen Hinweis konterkariert werden könnten. Schließlich liegt es zunächst in der Selbstverantwortlichkeit der Vertragspartner, die als grundlegendes Prinzip die außergerichtliche Streitbeilegung beherrscht, ihren Streit bilateral beizulegen. Ohne Not die Konfliktparteien vorzeitig in die außergerichtliche Streitbeilegung abzudrängen, nähme ihnen die Möglichkeit, ihre Lebensverhältnisse im Rahmen der Rechtsordnung durch Rechtsgeschäft eigenverantwortlich zu gestalten, und wäre mit dem Grundsatz der Privatautonomie u. E. daher nicht mehr vereinbar.

Auch in Streitfällen, bei denen mehrere Ansprüche geltend gemacht werden oder der Verbraucher neben dem geltend gemachten Hauptanspruch einen weiteren Anspruch hilfsweise geltend macht, könnte ein zu früh erteilter Hinweis auf die Möglichkeit der Streitbeilegung zu einem Abbruch der Verhandlungen zwischen den Vertragsparteien führen und den Gedanken der Beilegung des Streits inter partes konterkarieren.

So ist es beispielsweise denkbar, dass ein Unternehmer in Bezug auf einen Streitfall einen aus seiner Sicht nicht gegebenen Anspruch ablehnt (z. B. die Rückabwicklung eines Vertrags), während er sich in Hinblick auf den hilfsweise geltend gemachten Anspruch (z. B. die Anpassung der Konditionen des Vertrags) handlungsbereit zeigt. In diesem Fall müsste er bereits allein aufgrund der Ablehnung des ersten Anspruchs den Hinweis auf die Möglichkeit der Streitbeilegung geben, was den Verbraucher veranlassen könnte, den weiteren Schriftwechsel mit dem Unternehmer abzubrechen, obwohl es noch zu einer Einigung – zumindest in Bezug auf den hilfsweise geltend gemachten Anspruch – kommen könnte.

Dies wäre wenig sachgerecht und für keinen der Beteiligten – weder für den Verbraucher, weder für den Unternehmer, noch für die Schlichtungsstelle – vorteilhaft, da auf allen Seiten durch die verfrühte Anrufung der Schlichtungsstelle Aufwand entstehen würde, der hätte vermieden werden können.

Wir sprechen uns daher dafür aus, dass die Mitteilungspflicht über die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle zu erfüllen ist, wenn der Unternehmer „endgültig“ entscheidet, den geltend gemachten Anspruch nicht oder nicht vollständig zu erfüllen. Dies sollte sich zumindest in der Gesetzesbegründung wiederfinden.

Diesem Gedanken trägt auch die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht in ihrem u.a. von CRR-Kreditinstituten und Kapitalverwaltungsgesellschaften zu beachtenden [Rundschreiben 06/2018](#) [„Mindestanforderungen an das Beschwerdemanagement“](#) in der Form Rechnung, dass ein Unternehmen erst bei

## Stellungnahme zum Referentenentwurf des Bundesministeriums der Justiz zu einem Gesetz zur Förderung und Entbürokratisierung der Verbraucherstreitbeilegung

einer abschließenden Entscheidung, die den Forderungen des Beschwerdeführers nicht vollständig nachkommt, auf die Möglichkeit der Nutzung alternativer Streitbeilegungsverfahren hinzuweisen hat (Ziffer 24 des Rundschreibens 06/2018). Das Rundschreiben dient der Umsetzung der Leitlinien zur Beschwerdeabwicklung für den Wertpapierhandel (ESMA) und das Bankwesen (EBA) vom 4. Oktober 2018 (JC 2018 35). Hier wird bei der Informationspflicht an die „endgültigen Entscheidung“ angeknüpft (siehe Leitlinie Ziffer 7).

### III. Anmerkungen in redaktioneller Hinsicht zu Verweisungen in anderen Gesetzen

Gemäß § 62 Abs. 4 Zahlungsdiensteaufsichtsgesetz (ZAG) hat ein Zahlungsdienstleister die Zahlungsdienstnutzer entsprechend § 36 Abs. 1 Nr. 1 VSBG über die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle zu informieren. Da die Neufassung des § 36 Abs. 1 VSBG-RefE jedoch keine Nummer 1 mehr aufweist, sollte der Text des § 62 Abs. 4 ZAG der guten Ordnung halber entsprechend angepasst werden.