

**Stellungnahme
des Bundesverbandes Direktvertrieb Deutschland e.V. (BDD)
zum Referentenentwurf eines Gesetzes zur Förderung und
Entbürokratisierung der Verbraucherstreitbeilegung**

Über den Bundesverband Direktvertrieb Deutschland e.V.

Der Bundesverband Direktvertrieb Deutschland (BDD) vertritt als Branchenverband der deutschen Direktvertriebswirtschaft die Interessen namhafter Direktvertriebsunternehmen für die über 290.000 selbständige Beraterinnen und Berater tätig sind. Dem BDD gehören zahlreiche Unternehmen aus ganz unterschiedlichen Produktbranchen wie z.B. Haushaltswaren, Reinigungsmittel, Bauelemente, Wein und Spirituosen, Nahrungsergänzungsmittel, Kosmetik- und Schönheitsartikel, Schmuck, Heimtiernahrung sowie Telekommunikations- und Energiedienstleistungen an. Seine Mitgliedsunternehmen verpflichten sich zur Einhaltung von Verhaltensstandards, die für ein faires Miteinander im Direktvertrieb sorgen.

Mit dem vorliegenden Referentenentwurf wird das Ziel verfolgt, die Teilnahmebereitschaft von Unternehmerinnen und Unternehmern an Schlichtungsverfahren – insbesondere vor der Universalschlichtungsstelle des Bundes (USS) – zu fördern und auf diese Weise die Verbraucherstreitbeilegung als Alternative zu gerichtlicher Rechtsdurchsetzung weiter zu stärken. Der BDD nimmt zu den vorgeschlagenen Änderungen des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes wie folgt Stellung:

Zu § 30 Abs. 6 VSBG-E

Es ist sinnvoll und begrüßenswert, dass die aktuellen Tatbestände des § 30 Abs. 6 VSBG gestrichen werden. Die Streichung ist auch wegen des nunmehr seit mehreren Jahren bestehenden Spannungsverhältnisses zur Rechtsprechung des BGH dringend geboten.

§ 30 Abs. 6 S. 1 VSBG benachteiligt Unternehmen, die sich freiwillig im Vorfeld in Erfüllung von § 36 VSBG zu einem Schlichtungsverfahren bei der Universalschlichtungsstelle des Bundes (USS) bereit erklären.

Anders als bei anderen Verbraucherschlichtungsstellen, bei denen der BGH trotz einer solchen Information nach § 36 VSBG eine Nichtteilnahme im Einzelfall gestattet, ist dies bei der USS anders.

Dies betrifft viele unserer Mitgliedsunternehmen, denen wir seit 2020 (trotzdem) eine Teilnahme an den Verfahren vor der USS empfehlen und hierfür sogar über eine partielle Kostenbeteiligung an den Gebühren Anreize setzen. Selbstverständlich ist deren Engagement ernst gemeint; allerdings besteht für sie keinerlei Möglichkeit, in einem Einzelfall nicht teilzunehmen.

So sehr Schlichtung grundsätzlich zur Streitbeilegung sinnvoll und geeignet ist, so sachgerecht kann es für ein Unternehmen im Einzelfall sein, die Teilnahme zu verweigern. Dies ist z.B. dann der Fall, wenn ohnedies kein Ergebnis zu erwarten ist, weil das Unternehmen im Vorherein weiß, dass es keinesfalls einer Lösung zustimmen würde. Hier ist etwa an Fälle zu denken, in denen einen Anspruch eindeutig nicht gegeben ist und das Unternehmen auch nicht aus sonstigen Erwägungen eine Kulanz in Betracht zieht.

Dem steht natürlich nicht entgegen, dass eine Teilnahme häufig gerade auch bei unbegründeten Ansprüchen durchaus Sinn machen kann, etwa damit dies noch einmal von einer neutralen Stelle bestätigt wird. Dies dient der Transparenz, dem Vertrauen und der Kundenbindung.

Letztlich muss es aber das Unternehmen selbst im Einzelfall entscheiden können, ob es in solchen Konstellationen Schlichtung wünscht oder nicht.

Da nicht alle unserer Mitglieder die Teilnahmebereitschaft in Erfüllung ihrer Informationspflicht nach § 36 VSBG erklären, sind diese potentiell auch von der Fiktion nach **§ 30 Abs. 6 S.2 VSBG** betroffen. Völlig zu Recht weist der Referentenentwurf darauf hin, dass dies „eine Ausnahme von dem Grundsatz [ist], dass Schweigen als rechtliches Nullum zu behandeln ist“ und weiter: „Dies ist für Unternehmerinnen und Unternehmer überraschend und mit Blick auf die damit verbundene Kostenfolge nicht geeignet, diese für die Verbraucherschlichtung zu gewinnen.“

Zu § 31 Abs. 2 S. 2 VSBG-E

Tatsächlich wird es auch von unseren Mitgliedsunternehmen als unbefriedigend und ungerecht empfunden, auch dann eine Gebühr entrichten zu müssen, wenn sich der geltend gemachte Anspruch als unbegründet erweist.

Auch dies kann Unternehmen daher davon abhalten, sich überhaupt für Schlichtung zu öffnen.

Der Vorschlag, dass die Gebühren für das Unternehmen entfallen, wenn der geltend gemachte Anspruch nach der Feststellung der USS nicht besteht, ist daher überaus begrüßenswert.

Zu § 36 VSBG-E

Dass die bisherige überschießende Umsetzung des Artikel 13 Absatz 1 ADR-Richtlinie mit der vorgeschlagenen Neuregelung des § 36 Absatz 1 Satz 1 VSBG-E zurückgenommen werden soll, begrüßen wir.

Nach dem Entwurf müssen künftig nur noch Unternehmen, die sich verpflichtet haben oder verpflichtet sind, an Verbraucherstreitbeilegung teilzunehmen, auf ihrer Webseite und in ihren Allgemeinen Geschäftsbedingungen über die zuständigen Verbraucherschlichtungsstellen informieren.

Wir gehen davon aus, dass viele unserer Mitgliedsunternehmen dennoch weiterhin freiwillig (z.B. auf ihrer Website) Angaben dazu machen, dass sie grundsätzlich offen für ein Verfahren bei der USS sind. Dies werden wir i.Ü. auch weiter unseren Mitgliedern empfehlen, da nach unseren Erfahrungen mit der USS Schlichtung eine Überprüfung einer Streitigkeit durch einen neutralen Dritten gewährleistet und Vertrauen schafft, in Hinblick auf die Lösung einer verfahrenen Streitigkeit zielführend ist und das hohe Qualitätsversprechen unseres Verbandes einlöst.

In der Begründung des Entwurfs wird ausgeführt: „Aus Sicht der Verbraucherinnen und Verbraucher bedeutet dies, dass sie auch im Falle einer solchen allgemeinen Bereitschaftserklärung nicht darauf vertrauen können, die Unternehmerin beziehungsweise der Unternehmer werde am Schlichtungsverfahren im späteren Konfliktfall auch tatsächlich teilnehmen.“

Es sollte allerdings sichergestellt sein, dass eine Weiterverwendung bisheriger AGB, in denen sich Unternehmen zu einer Teilnahme bereiterklären, nicht zu einer Teilnahme im Einzelfall zwingen. Der BGH hatte entschieden, dass ein solches Bereiterklären in AGB nicht durch ein Wort wie „grundsätzlich“ eingeschränkt werden darf, eine Ablehnung der Teilnahme aber im Einzelfall möglich ist. Es stellt sich aber die Frage, ob diese Rechtsprechung Fortbestand hat, da der Begriff „bereit erklären“ aus dem Wortlaut des § 36 VSBG nach dem Entwurf gestrichen werden soll. Auch stellt sich die Frage, ob Unternehmen, wenn sie künftig auf ihren Webseiten / in Ihren AGB erklären, zu Schlichtung bereit zu sein, aber im Einzelfall abzulehnen, eine Abmahnung riskieren.

Um den Sorgen der Unternehmen vor Abmahnungen, die sie erneut vor einer Öffnung für Schlichtung abhalten könnten, wird hier eine weitere gesetzgeberische Klarstellung angeregt.

Dies könnte Unternehmen im Übrigen zur Information über eine Teilnahmebereitschaft ermutigen. Dies würde das primäre Ziel des Entwurfs begünstigen, die Teilnahmebereitschaft von Unternehmen „an Schlichtungsverfahren – insbesondere vor der (USS) – zu fördern und auf diese Weise die Verbraucherstreitbeilegung als Alternative zu gerichtlicher Rechtsdurchsetzung weiter zu stärken, wovon wiederum auch Verbraucherinnen und Verbraucher profitieren werden.“

Zu § 37 VSBG-E

Die überschießende Umsetzung der zugrundeliegenden ADR-Richtlinie hat sich in der aktuellen Fassung des § 37 VSBG nicht bewährt, daher ist eine Änderung sinnvoll. Dass dabei der Zeitpunkt der Abgabe der Information konkretisiert wird, bedeutet mehr Rechtssicherheit für Unternehmen. Wir verstehen die Klarstellung so, dass die Mitteilung aber erst dann erfolgen muss, wenn die Entscheidung des Unternehmens, den geltend gemachten Anspruch nicht oder nicht vollständig zu erfüllen, eindeutig und abschließend kommuniziert wird. In einer Phase davor wird es aber nicht selten zu weiterem Austausch zwischen Verbraucher und Unternehmer kommen, das Unternehmen also nicht sofort den Anspruch anerkennen, sondern hierzu z.B. Nachfragen stellen und mitteilen, dass eine rechtliche Prüfung stattfindet. Wir gehen davon aus, dass dies aber noch nicht die Mitteilungs- und Informationspflicht nach § 37 VSBG auslöst.

Bei unseren Mitgliedern besteht die Besonderheit, dass sie zweistufig in dem Sinne informieren, dass sie sich nur dann zu einer Schlichtung bereit erklären, wenn vorher das Beschwerdeverfahren unseres Verbandes durchlaufen wurde. Wir gehen davon aus, dass diese Praxis auch weiterhin beibehalten werden kann, sofern zu dem in § 37 Abs. 2 VSBG-E bestimmten Zeitpunkt mitgeteilt wird, dass nach Durchlaufen unseres eigenen Beschwerdeverfahrens Schlichtungsbereitschaft besteht und dabei die Informationen nach § 37 Abs. 1 VSBG-E gegeben werden.

Ansprechpartner:

RA Jochen Clausnitzer, Tel. +49-30-23635686, clausnitzer@direktvertrieb.de

Dr. Silke Bittner, Tel. +49-30-23635689, bittner@direktvertrieb.de

Berlin, 29. November 2024