

# Schlichten statt Klagen? Anforderungen an eine verbrauchergerechte Umsetzung der AS-Richtlinie

*Prof. Dr. Klaus Tonner*

*Universität Rostock*

*Fachgespräch der Friedrich-Ebert-Stiftung*

*Berlin, 21. Mai 2014*

# Überblick

1. Der wesentliche Inhalt der umzusetzenden Richtlinie
2. Besondere Probleme  
(Transparenz/Vertraulichkeit, Verhältnis zu richterrechtlichem Verbraucherschutzrecht)
3. Modelle alternativer Streitbeilegung
4. Konkretisierung der allgemeinen Prinzipien

# 1. Der wesentliche Inhalt der umzusetzenden Richtlinie

- **Hintergrund**
- - Bisher Empfehlungen 98/257/EWG und 2001/310/EG
- - Minimalstandardprinzip
- - verabschiedet zusammen mit der ODR-Verordnung
- **Anwendungsbereich**
- - Streitigkeiten zwischen Verbraucher und Unternehmer über vertragliche Verpflichtungen aus Kauf- oder Dienstleistungsverträgen

# 1. Der wesentliche Inhalt der umzusetzenden Richtlinie

- Die AS-Richtlinie verwendet den Oberbegriff **alternative Streitbeilegung (AS)**, die in einem AS-Verfahren bei einer AS-Stelle durchgeführt wird. Ein AS-Verfahren kann
  - eine gütlichen Vereinbarung veranlassen (**Vermittlungsverfahren; Mediation**)
  - eine Lösung vorschlagen (**Vorschlagsverfahren; Schlichtung**)
  - eine Lösung auferlegen (**Entscheidungsverfahren; Schiedsspruch**)

# 1. Der wesentliche Inhalt der umzusetzenden Richtlinie

## Prinzipien

- **Zugang** (Art. 5): Recht des Verbrauchers auf Zugang zu einer AS-Stelle
- **Fachwissen/Unabhängigkeit/Unparteilichkeit** (Art. 6): Muss Streitmittler Befähigung zum Richteramt haben?
- **Transparenz** (Art. 7) : Wie detailliert haben Tätigkeitsberichte zu sein?
- **Effektivität** (Art. 8); **Fairness** (Art. 9)



## 1. Der wesentliche Inhalt der umzusetzenden Richtlinie

- **Handlungsfreiheit** (Art. 10): Welche Grenzen für Verbindlichkeit folgen aus der Rechtsweggarantie?
- **Rechtmäßigkeit** (Art. 11): Die Rechte des Verbrauchers dürfen nicht verkürzt werden.

## 2. Besondere Probleme

- **Spannung zwischen Transparenz und Vertraulichkeit**
  - Hohe Anforderungen an Transparenz, da AS-Verfahren an Stelle instanzgerichtlicher Rechtsprechung treten
  - Vertraulichkeit ist zwar erforderlich, sie ist aber kein Prinzip von AS.
- **Richterrechtliches Verbraucherschutzrecht darf nicht beeinträchtigt werden**
  - Grundsatzentscheidungen der Rechtsprechung müssen weiterhin möglich sein
  - Lotsenfunktion der Beratung durch die Verbraucherzentralen

### 3. Schlichtungsmodelle

- **Branchenbezogene AS**
  - Hat sich als best practice bewährt, jedoch sollten branchenübergreifende Lösungen nicht ausgeschlossen werden
- **Offenheit gegenüber unterschiedlichen Modellen**
  - Vorschlagsverfahren hat sich als best practice bewährt, jedoch sollte Entscheidungsverfahren nicht ausgeschlossen werden.
  - Vermittlungsverfahren ist und bleibt im MediationsG geregelt



## 3. Schlichtungsmodelle

- **Auffangstelle ist notwendig**
  - unerlässlich, um Anspruch auf Zugang zu AS zu gewährleisten
  - sollte aufgrund einer **Vereinbarung zwischen Dachverbänden** der Wirtschaft und der Verbraucher eingerichtet werden
  - „äußerst hilfsweise“ ist aber eine AS bei einer **Behörde** nach dem Modell des § 57a LuftVG erforderlich.

## 4. Konkretisierung der Modelle

### ● Zugang

- offen für sektorspezifische und branchenübergreifende AS
- Auffangstelle
- Mindest- und Höchstbeträge (10 bzw. 5.000 €)

## 4. Konkretisierung der allgemeinen Prinzipien

- **Fachwissen/Unabhängigkeit/Unparteilichkeit**
  - Muss-Vorschrift für Befähigung der Streitmittler zum Richteramt (oder nur Soll-Vorschrift?)
  - Soll-Vorschrift für spezifische Kommunikationsfähigkeiten (z.B. Mediationsausbildung)
  - Kann-Vorschrift für spezifische Kenntnisse in der betreffenden Branche

## 4. Konkretisierung der allgemeinen Prinzipien

- falls AS-Stelle von Wirtschaft getragen wird, muss ein unabhängiger **Trägerverein** eingerichtet werden, der
  - einen paritätisch zusammengesetzten **Verwaltungsrat** hat, der den Leiter der Schlichtungsstelle bestimmt.
  - eigenständiges **Budget** der AS-Stelle
- **Transparenz**
  - Verpflichtung zur **Veröffentlichung** einer Auswahl von **Entscheidungen** (bzw. begründeten Vorschlägen) in anonymisierter Form; evtl. auch in Form einer systematisch strukturierten Datenbank

## 4. Konkretisierung der allgemeinen Prinzipien

- **Effektivität**
- **Mündliche Verhandlungen** sind nicht die Regel, sollten aber auch nicht ausgeschlossen werden
- **Recht auf Vertretung**, aber keine Kostenerstattung
- **Fristsetzung** für Beibringung von Unterlagen

## 4. Konkretisierung der allgemeinen Prinzipien

- **Fairness**
  - AS-Stelle muss **verspätetes Vorbringen** zurückweisen können
  - **Rechtsnatur** des angenommenen Lösungsvorschlags: verbindliche vertragliche Vereinbarung



# **Schlichten statt Klagen? Anforderungen an eine verbrauchergerechte Umsetzung der AS-Richtlinie**

- **Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit**
  
- **[klaus.tonner@uni-rostock.de](mailto:klaus.tonner@uni-rostock.de)**