



Aktueller Begriff

Alternative Streitbeilegung

Die Bundesregierung hat zum Ende der laufenden Legislaturperiode einen **Bericht über die Auswirkungen des Mediationsgesetzes** auf die Entwicklung der Mediation in Deutschland und über die **Situation der Aus- und Fortbildung der Mediatoren** vorgelegt (Drucksache 18/13178). Darin kommt sie unter anderem zu dem Ergebnis, dass die Zahl der durchgeführten Mediationen auf einem gleichbleibenden niedrigen Niveau sei. Zudem sei eine künftige Veränderung der Situation durch die Einführung der Bezeichnung „**zertifizierter Mediator**“ mit Inkrafttreten der Verordnung über die Aus- und Fortbildung von zertifizierten Mediatoren zum **1. September 2017** nicht absehbar.

Auch Verbraucherschlichtungsstellen im Sinne des Gesetzes über die alternative Streitbeilegung in Verbrauchersachen (**Verbraucherschlichtungsgesetz – VSBG**), das vollständig am **1. Februar 2017** in Kraft getreten ist, können Mediationen nach Maßgabe des Mediationsgesetzes durchführen und zertifizierte Mediatoren als Streitmittler einsetzen. Dies und die laufende Evaluation der Arbeit der Verbraucherschlichtungsstellen nach den §§ 34, 35 VSBG bieten einen aktuellen Anlass, sich näher mit dem Institut der alternativen Streitbeilegung auseinander zu setzen.

In erster Linie kommen **Verfahren nach dem VSBG** bei Streitigkeiten im Zusammenhang mit Verträgen zwischen **Verbrauchern und Unternehmen** mit Ausnahme von arbeitsgerichtlichen Streitigkeiten in Betracht, § 4 Abs. 1 VSBG. Die mit der Streitbeilegung betrauten behördlichen oder privaten **Verbraucherschlichtungsstellen im Sinne des VSBG** müssen dabei bestimmte Qualitätsstandards erfüllen. Vor allem die Neutralität, Unabhängigkeit und Unparteilichkeit der Verbraucherschlichtungsstelle und des Streitmittlers sollen durch die Vorgaben der §§ 1, 3 ff. VSBG gewährleistet werden. Das Verfahren beginnt mit einem **Antrag** bei einer solchen Verbraucherschlichtungsstelle. Diese darf die Durchführung des Verfahrens nur aus einem der enumerativ genannten zwingenden (§§ 14 Abs. 1 und ggf. § 30 Abs. 1 VSBG) oder fakultativen Gründe (§ 14 Abs. 2 und ggf. § 30 Abs. 2 VSBG) ablehnen.

Die **Antragstellung** ist im Bereich von Online-Käufen und -Dienstleistungen durch die **Plattform für Online-Streitbeilegung (OS)** bereits Anfang vorigen Jahres vereinfacht worden. Diese soll es ermöglichen, mittels eines übersichtlich in allen Amtssprachen der Europäischen Union (EU) gestalteten Beschwerdeformulars das gesamte Verfahren online abzuwickeln. Auf der Plattform eingegangene Beschwerden werden an den Beschwerdegegner und die zertifizierte nationale Verbraucherschlichtungsstelle weitergeleitet, auf welche sich die Parteien geeignet haben. Unternehmer mit Niederlassung in der EU, die Kauf- oder Dienstleistungsverträge via Internet abschließen, müssen auf ihrer Webseite einen **Link zur OS-Plattform** bereithalten, Art. 14 Abs. 1 ODR-Verordnung (EU) Nr. 524/2013 (ABl. L 185 vom 18. Juni 2013, S. 1).

Das VSBG macht zwar für die Verfahren einer Verbraucherschlichtungsstelle in den §§ 11 ff. VSBG gewisse Vorgaben. Die eigentliche **Herangehensweise** an den Konflikt kann jedoch frei in der **Verfahrensordnung** der jeweiligen Verbraucherschlichtungsstelle festgelegt werden, § 5 Abs. 1 Satz 2 VSBG. So kann die Verbraucherschlichtungsstelle nicht nur eine Mediation im Sinne des Mediationsgesetzes, bei der der Mediator die Parteien in ihrer eigenständigen Lösungsfindung begleitet, sondern auch z.B. eine Schlichtung im Sinne des Unterbreitens eines konkreten Schlichtungsvorschlages durch den Streitmittler durchführen. Sie darf jedoch keine Konfliktbeilegungsverfahren durchführen, die dem Verbraucher eine verpflichtende Lösung im Sinne eines Schiedsspruchs auferlegen oder die das Recht des Verbrauchers ausschließen, die Gerichte anzurufen, § 5 Abs. 2 VSBG. Den Parteien steht es grundsätzlich frei, das Verfahren jederzeit ergebnislos abzubrechen und die Vorschläge der Verbraucherschlichtungsstelle abzulehnen, § 15 VSBG. Im Idealfall soll das Verfahren aber einvernehmlich zu einem materiell-rechtlichen Vertrag zwischen den Parteien führen, der den Streit beendet. Das Verfahren schafft allerdings im Gegensatz etwa zu einem gerichtlichen Verfahren in der Regel keinen Vollstreckungstitel.

Für den Verbraucher stellt das Verfahren eine besonders **risikoarme und kostengünstige Möglichkeit** dar, eine zivilrechtliche Streitigkeit beizulegen. Die Kosten des Verfahrens muss in der Regel der Unternehmer tragen. Grundsätzlich kann den Verbraucher höchstens eine **Missbrauchsgebühr** von maximal 30 € treffen. Gegnerische **Anwaltsgebühren** können dem Verbraucher anders als im gerichtlichen Verfahren nicht auferlegt werden. Der Antrag bei der Verbraucherschlichtungsstelle auf Durchführung eines Verfahrens hemmt zudem grundsätzlich die **Verjährung**, § 204 Abs. 1 Nr. 4 BGB. Die Möglichkeit, jederzeit um gerichtlichen Rechtsschutz zu ersuchen oder ein anderes Verfahren der außergerichtlichen Konfliktbeilegung zu verfolgen, bleibt unbenommen.

Zu beachten ist jedoch, dass die alternative Streitbeilegung nur für **bestimmte Branchen verpflichtend** ist. Im Übrigen sind die Unternehmen frei darin, ob sie sich an dem Verfahren beteiligen. Ein Unternehmer, der eine **Webseite** unterhält oder **Allgemeine Geschäftsbedingungen** verwendet, hat den Verbraucher allerdings gem. § 36 Abs. 1 Nr. 1 VSBG **leicht zugänglich, klar und verständlich** davon in Kenntnis zu setzen, inwieweit er bereit ist oder verpflichtet ist, an Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen. Nach § 37 Abs. 1 VSBG muss zudem nach Entstehen einer Streitigkeit, die nicht schon durch den Unternehmer und den Verbraucher beigelegt werden konnte, eine entsprechende Mitteilung durch den Unternehmer an den Verbraucher erfolgen.

Quellen und Literatur:

- Engel, Außergerichtliche Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten – Mehr Zugang zu weniger Recht, Neue Juristische Wochenschrift (NJW) 2015, S. 1633 – 1637.
- Gössl, Das Gesetz über alternative Streitbeilegung in Verbrauchersachen – Chancen und Risiken, NJW 2016, S. 838 – 842.
- Greger, Das neue Verbraucherstreitbeilegungsgesetz – Die Neuregelungen und ihre Bedeutung für Verbraucher, Unternehmer, Rechtsanwälte, Schlichter und Richter, Monatsschrift für Deutsches Recht (MDR) 7/2016, S. 365 – 370.
- Greger/Unberath/Steffeck, Recht der alternativen Konfliktlösung, 2. Auflage, 2016.