**Die neue Verbraucherstreitbeilegung –**

**Was Unternehmer und Verbraucher jetzt wissen müssen**

Im Frühjahr dieses Jahres hat der Gesetzgeber ein Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG) erlassen – nicht aus freien Stücken, sondern weil eine Richtlinie der EU vorschreibt, dass in allen Mitgliedstaaten ein flächendeckendes Netz von Schlichtungsstellen zu errichten ist, welche dem Verbraucher bei Vertragsstreitigkeiten mit Unternehmern die Möglichkeit zu einer einfachen, schnellen, kostengünstigen und gerechten Konfliktbeilegung bieten. Anlass für diese Richtlinie war, dass es in den 28 EU-Staaten bislang sehr große Unterschiede bei Verbreitungsgrad und Qualitätsniveau der Verbraucherschlichtung gab. Dadurch sah die EU die Funktionsfähigkeit des Binnenmarkts beeinträchtigt. Mit der Richtlinie wollte sie das **Vertrauen der Verbraucher auf einen effizienten Rechtsschutz stärken**, und zwar sowohl bei inländischen als auch bei grenzüberschreitenden Geschäften.

Durch die Richtlinie und das VSBG sollte daher sichergestellt werden,

a) dass es überall und für nahezu alle Arten von Verbraucherverträgen Einrichtungen gibt, die ein **Streitbeilegungsverfahren mit vorgegebenen Standards** anbieten (unter der geschützten Bezeichnung „Verbraucherschlichtungsstelle“, künftig: VS-Stelle), und

b) dass den Verbrauchern der **Zugang** **zu diesem Verfahren** **erleichtert** wird, insbesondere durch Information.

Darin erschöpft sich im Wesentlichen der Regelungsgehalt dieser Normen. Sie begründen **keinen Zwang**, die VS-Stellen in Anspruch zu nehmen. Der Verbraucher ist nicht gehindert, seine Rechte sogleich vor Gericht zu verfolgen. Er kann sich mit dem Unternehmer auch auf ein anderes Verfahren der außergerichtlichen Streitbeilegung verständigen, z.B. bei einer Schiedsstelle, einem Schiedsgericht oder einem Mediator. Und es ist ihm auch unbenommen, nach Abschluss eines VS-Verfahrens den Rechtsweg zu beschreiten, wenn er mit dem Schlichtungsergebnis nicht einverstanden ist.

Auch für den Unternehmer ist die Teilnahme am VS-Verfahren freiwillig. Er kann Streitigkeiten mit seinen Kunden auch vor Gericht austragen oder andere Formen der Konfliktbeilegung anbieten.

Nun könnte man meinen, dass ein derart auf Freiwilligkeit angelegtes Gesetz den Unternehmern keine besondere Beachtung abverlangt: Man könne sich ja von Fall zu Fall überlegen, ob man sich auf eine vom Kunden beantragte Verbraucherschlichtung einlässt, sich mit ihm im Verhandlungswege einigt oder sich verklagen lässt. Darin läge allerdings eine fatale Fehleinschätzung, denn den Unternehmer trifft zwar keine Teilnahmepflicht; ab 1.2.2017 gelten für ihn aber **umfangreiche Informationspflichten**, die, wie zu zeigen sein wird, durchaus dazu führen können, dass er sich zu einer Teilnahme an der Verbraucherschlichtung veranlasst sieht.

Bevor ich dies erläutere, ist noch der **Geltungsbereich des VSBG** klarzustellen. Er ist sehr weit: Das Gesetz gilt (mit ganz wenigen Ausnahmen) für **alle Verträge zwischen einem Unternehmer und einem Verbraucher**.

Unternehmer im Sinne des Gesetzes sind alle Personen, die in Ausübung ihrer gewerblichen oder selbständigen beruflichen Tätigkeit handeln, also auch Freiberufler wie Rechtsanwälte oder Steuerberater, ebenso natürlich Gesellschaften des privaten und Körperschaften oder Anstalten des öffentlichen Rechts. Sie alle werden dann vom VSBG erfasst, wenn sie Verträge irgendwelchen Inhalts mit einem Verbraucher abschließen, d.h. einer Person, die damit nicht überwiegend unternehmerische Zwecke verfolgt.

Der Anwendungsbereich des VSBG und seiner Informationspflichten reicht damit von Kauf- über Handwerker-, Reise-, Beherbergungs-, Fitness-, Berater-, Bank- und Versicherungs- bis zu Pacht- und Mietverträgen; lediglich bestimmte Dienstleistungen im öffentlichen und medizinischen Sektor sind ausgenommen.

Für den **Umfang der ab 1.2.2017 bestehenden Informationspflichten** ist zwischen vier Kategorien von Unternehmern zu unterscheiden:

**1. Unternehmer mit mehr als zehn Beschäftigten** müssen, wenn sie eine Webseite unterhalten oder AGB verwenden, dort angeben, inwieweit sie bereit oder verpflichtet sind, an einem VS-Verfahren teilzunehmen.

**2. Unternehmer, die Online-Verträge abschließen**, müssen nach einer besonderen EU-Verordnung, die bereits seit 9.1.2016 gilt, auf ihren Webseiten einen Link zur Europäischen Online-Schlichtungs-Plattform einstellen und ihre E-Mail-Adressen angeben.

**3. Unternehmer, die auf Grund von Rechtsvorschriften zur Teilnahme an VS-Verfahren verpflichtet sind**, müssen auf ihren Webseiten und in ihren AGB auf die zuständige VS-Stelle hinweisen. Eine solche Verpflichtung besteht derzeit für Energieversorgungs- und Luftfahrtunternehmen.

**4. Alle Unternehmer** (vom kleinsten Einzelhändler oder Gastwirt bis zum großen Reiseunternehmer oder gewerblichen Wohnungsvermieter) treffen dann (ggf. zusätzlich) umfassende Hinweispflichten, wenn eine Streitigkeit mit einem Verbraucher nicht bilateral beigelegt werden konnte, sei es dass der Unternehmer einen Anspruch des Verbrauchers zurückgewiesen oder der Verbraucher ein Regulierungsangebot des Unternehmers abgelehnt hat. Der Unternehmer muss dann den Kunden auf eine für ihn zuständige VS-Stelle, mit Angabe von Anschrift und Webseite, hinweisen – und zwar unabhängig davon, ob er zu einem Verfahren bei dieser Stelle bereit ist. Zugleich muss er dem Kunden mitteilen, ob er zur Teilnahme bereit oder sogar verpflichtet ist, wobei eine solche Verpflichtung auch vertraglich, z.B. durch AGB, begründet worden sein kann.

**Konkretes Beispiel:**

Ein Fußbodenleger hat Estricharbeiten für einen Privatkunden ausgeführt. Der Kunde ruft an und beanstandet eine Rissbildung. Der Handwerker schaut sich den Boden an und erklärt, es handle sich um unbedeutende Setzrisse. Der Kunde besteht auf Nachbesserung, sonst werde er nicht zahlen. Man trennt sich im Streit. Nunmehr muss der Handwerker dem Kunden in Textform, d.h. schriftlich oder per E-Mail, mitteilen, dass für die Streitigkeit das Zentrum für Schlichtung e.V. in Kehl (Adresse, Webseite) zuständig ist. Zudem muss er entscheiden, ob er zu einem Schlichtungsverfahren bei dieser Stelle bereit ist, und das Ergebnis dem Kunden ebenfalls mitteilen, ggf. also die fehlende Bereitschaft. Der Kunde wird sich zwar wundern, wozu sein Kontrahent dann überhaupt die Schlichtungsstelle bezeichnet – aber so will es nun einmal das Gesetz.

Der **Sinn des Gesetzes** ist erkennbar darauf ausgerichtet, die Bereitschaft der Unternehmer zur Teilnahme am VS-Verfahren zu fördern. Es kommt nicht so gut an, wenn man dem Kunden ausdrücklich erklären muss, dass es zwar die Möglichkeit der Verbraucherschlichtung gibt, man aber nicht bereit ist, diese Möglichkeit zu eröffnen. Um sein Image als ehrbarer und fairer Vertragspartner zu schonen, wird der Unternehmer doch eher bereit sein, dem Schlichtungsverfahren zuzustimmen – so das Kalkül des Gesetzgebers. Da auch der Unternehmer (von etwaigen Sonderregelungen abgesehen) nicht gehindert ist, nach einem als unbefriedigend empfundenen Schlichterspruch den Rechtsweg zu beschreiten, droht ihm ja dadurch kein Rechtsverlust. Zudem kann die rechtliche Bewertung durch einen neutralen, kompetenten Schlichter dazu beitragen, dass – um unser Tagungsthema aufzugreifen – aus der Mücke einer Verbraucherbeschwerde nicht der Elefant eines ressourcenzehrenden Gerichtsprozesses wird.

Dennoch gibt es einen gewichtigen Grund, die Bereitschaft zum Schlichtungsverfahren sorgfältig zu überdenken. Dies ist der **Kostenaspekt**. Das VS-Verfahren ist nach dem Gesetz für den Verbraucher kostenfrei (von einer geringen Missbrauchsgebühr abgesehen). Sofern die Kosten der Schlichtungsstelle nicht von anderer Seite, z.B. einem Verband, getragen werden, fallen sie dem schlichtungsbereiten Unternehmer zur Last, und zwar auch dann, wenn sich ergibt, dass er die Verbraucherbeschwerde zu Recht zurückgewiesen hat. Da die Schlichtungsstelle mit kompetenten Vermittlern auszustatten ist und auch erheblichen Verwaltungsaufwand hat, lässt es sich nicht vermeiden, dass sie Kosten berechnen muss, die u.U. in einem Missverhältnis zu der streitigen Summe stehen. Beispiel: Nach dem VSBG fiele, sofern keine Sonderregelung besteht, bei einem Streitwert bis 100 € eine Gebühr von 190 € an.

In unserem Fußbodenlegerbeispiel müsste der Unternehmer bei einem angenommenen Rechnungsbetrag von 3.000 € eine Gebühr von 380 € entrichten. Das ist noch relativ moderat, weil diese Schlichtungsstelle mit öffentlichen Mitteln gefördert wird. Zu bedenken ist aber, dass der Kunde ja nicht gehindert ist, nach dem Schlichtungsverfahren noch zu klagen (oder dass er u.U. vom Unternehmer verklagt werden muss). Dann kommen zu den Kosten des Schlichtungsversuchs noch die Gerichts-, Anwalts- und evtl. Gutachterkosten hinzu. Nicht zu vernachlässigen sind auch die betriebsinternen Kosten, die durch die Abwicklung des VS-Verfahrens hervorgerufen werden können. Rein finanziell betrachtet rechnet sich das VS-Verfahren für den Unternehmer damit nur, wenn er dadurch höhere Kosten einer streitigen Auseinandersetzung vermeidet.

Diese Erwägungen zeigen, dass auf jeden Unternehmer in den nächsten Monaten schwierige Entscheidungen über seinen **künftigen Umgang mit Kundenbeschwerden** zukommen. Soll ich mich der Verbraucherschlichtung verweigern (und damit evtl. mein Firmenimage beeinträchtigen sowie die Chance einer schnellen, kompetenten Klärung der Streitfrage vergeben)? Oder soll ich im Interesse der Kundenbindung die Lasten dieses Verfahrens auf mich nehmen, auch in der Hoffnung, dass damit mancher aufwändige Prozess (mit entsprechenden Mehrkosten) vermieden werden kann?

Der **richtige Weg** könnte in der Mitte liegen, also weder bei der totalen Verweigerung noch bei der vorbehaltlosen Öffnung:

Bei der **vorvertraglichen Informationspflicht** (auf den Webseiten und in den AGB der größeren Unternehmen) könnte eine Formulierung gewählt werden, die – jedenfalls für Beschwerden mit geringerem Streitwert – auf eine andere Form der Konfliktbeilegung verweist; dies kann z.B. eine verbands- oder unternehmensgetragene und infolgedessen kostengünstigere Beschwerde- oder Ombudsstelle sein. Ein Hinweis auf der Webseite könnte dann z.B. wie folgt lauten:

„Wir sind bestrebt, etwaige Meinungsverschiedenheiten aus unserer Vertragsbeziehung auf einvernehmliche Weise beizulegen. Bei Streitwerten über 2.000 € sind wir zur Durchführung eines Vermittlungsverfahrens vor der Verbraucherschlichtungsstelle …… bereit. In anderen Fällen können sich unsere Kunden an die Beschwerde- / Ombudsstelle …… wenden. Die Vermittlungsverfahren sind, von Missbrauchsfällen abgesehen, für den Kunden kostenfrei. Die Verjährung etwaiger Ansprüche ist während der Dauer des Verfahrens ausgeschlossen. Sollte dort keine Einigung erzielt werden, steht der Rechtsweg offen.“

Durch eine solche Beschränkung kann der Unternehmer ohne Imageschaden verhindern, dass er massenhaft in Schlichtungen hineingezogen wird, die ihm unverhältnismäßige Kosten verursachen.

Bei der **Hinweispflicht nach Entstehen der Streitigkeit** kann der Unternehmer im Einzelfall entscheiden, ob er am VS-Verfahren teilnehmen will. Ggf. kann er auch hier eine andere Form der Konfliktlösung anbieten, um den Eindruck einer Verweigerungshaltung zu vermeiden.

Bei **Unterlassen der gesetzlich vorgeschriebenen Hinweise**, riskiert der Unternehmer Abmahnungen und Unterlassungsklagen wegen wettbewerbswidrigen Verhaltens. Es ist daher dringend anzuraten, die Vorschriften ernst zu nehmen. Wie gezeigt, bestehen sachgerechte Anwendungsmöglichkeiten.

**Verbrauchern** scheint die Neuregelung nur Vorteile zu bringen: Sie können sich ihren Vertragspartner nach der verlautbarten Schlichtungsbereitschaft aussuchen und im Konfliktfall das kostenfreie, den gesetzlichen Standards entsprechende VS-Verfahren in Anspruch nehmen. Wichtig ist aber, dass sie ihr Begehren zuvor gegenüber dem Unternehmer geltend gemacht haben. Anderenfalls wird die VS-Stelle ihren Antrag als unzulässig ablehnen, was zur Verjährung von Ansprüchen führen kann.

Mit dieser kurzen Einführung hoffe ich gezeigt zu haben, dass das VSBG vor allem die Unternehmer vor **wichtige Entscheidungen** stellt und dass es dabei nicht nur um ein Ja oder Nein zur Verbraucherschlichtung, sondern auch um die Suche nach sachgerechten, maßgeschneiderten Alternativen geht. Die Entscheidung für ein VSBG-Verfahren kann ihm großen Nutzen, insbesondere bei geringen Streitwerten aber auch unverhältnismäßige Lasten bringen. Daher sei nochmals betont: Das VSBG regelt die Verbraucherstreitbeilegung **nicht exklusiv**. Es ist den Unternehmern unbenommen, für die Behandlung von Verbraucherkonflikten andere Wege zu beschreiten, wie z.B. den Ausbau eines unternehmenseigenen Beschwerdemanagements. Wirtschaftsverbände, Kammern, Innungen usw. könnten ihren Mitgliedern durch Beiträge finanzierte Schlichtungsstellen zur Verfügung stellen (was teilweise ja schon geschieht, aber wesentlich besser ausgebaut werden könnte); für spezielle Bereiche (etwa das Bau- und Immobiliengeschäft oder den sensiblen Bereich der Wohnungsmiete) könnten Einrichtungen geschaffen werden, die zu adäquaten Konditionen spezielle Dienstleistungen wie Begutachtungen, neutrale Beratung oder Mediation anbieten; hier könnten Vereinigungen von Anwälten, Mediatoren, Sachverständigen usw. wertvolle Alternativen zum Gerichtsverfahren einerseits, aber auch zum stark reglementierten und dennoch etwas summarischen VS-Verfahren bieten. Das VSBG könnte damit trotz seines begrenzten Regelungsbereichs zum Entstehen einer völlig **neuen Konfliktkultur in unserem Alltagsleben** führen. Es sieht ausdrücklich vor, dass die anerkannten Verbraucherschlichtungsstellen sich auch für nichtvertragliche Streitigkeiten, auch nur zwischen Verbrauchern, öffnen können (dann ohne Vorgaben für das Entgelt).

Hierauf müssen sich auch die Angehörigen der **rechtsberatenden Berufe** einstellen. Sowohl bei der Vertragsgestaltung (auch in notariellen Verträgen) als auch bei der Konfliktberatung müssen die neuen Möglichkeiten einbezogen und die Vorschriften des VSBG beachtet werden. So wird z.B. der Notar beim Vertrag über den Kauf einer Eigentumswohnung auf Vereinbarungen über die Form einer etwaigen Konfliktbehandlung hinzuwirken haben, und der Rechtsanwalt, der einen gegen den Unternehmer erhobenen Anspruch abwehren soll, muss dem Verbraucher die Informationen zur außergerichtlichen Streitbeilegung erteilen.

Es ist nur noch ein Vierteljahr bis zum 1. Februar. Ab dann muss jeder Unternehmer wissen und kundtun, wie er mit Verbraucherbeschwerden umgehen will. Ich hoffe, dass ich zu diesen Überlegungen einige Anstöße geben konnte.

*Prof. Dr. Reinhard Greger, Universität Erlangen-Nürnberg*

*http://www.schlichtungs-forum.de*