

Bundesministerium  
der Justiz und für Verbraucherschutz  
Mohrenstraße 37  
10117 Berlin

per E-Mail: [RA1@bmjv.bund.de](mailto:RA1@bmjv.bund.de)

Datum  
Berlin, den 22.1.2015

Durchwahl  
030 644 90 46-10

E-Mail  
[tim.m.sachse@ombudsstelle-  
investmentfonds.de](mailto:tim.m.sachse@ombudsstelle-investmentfonds.de)

**Referentenentwurf für ein  
Gesetz zur Umsetzung der Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten und zur Durchführung der Verordnung über Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten**

**Aktenzeichen: R A 7-3735/3-R4 740/2014**

Sehr geehrte Frau Janzen  
sehr geehrte Damen und Herren,

wir bedanken uns für die Übersendung des Referentenentwurfs zu obigem Gesetzesvorhaben und nehmen gern die Gelegenheit zur Stellungnahme wahr.

Der deutsche Fondsverband BVI betreibt mit der Ombudsstelle für Investmentfonds (Ombudsstelle) seit Jahren eine Schlichtungsstelle, die Streitigkeiten zwischen Verbrauchern und Unternehmen bei der Geldanlage in Fonds schlichtet. Vor diesem Hintergrund hat die EU-Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten (Richtlinie) und deren Umsetzung sowie die EU-Verordnung über Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten für uns eine wesentliche Bedeutung.

#### **A. Hintergrundinformationen zur Ombudsstelle**

Die Schlichtungsaufgabe der Ombudsstelle hat ihre Grundlage in § 342 Absatz 3 Kapitalanlagegesetzbuch (KAGB) als Nachfolgeregelung zu § 143c Absatz 3 Investmentgesetz a.F. (InvG). Sie wurde dem BVI von der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) in Ermächtigung durch das Bundesministerium der Finanzen (BMF) 2011 übertragen. Die Ombudsstelle bearbeitet über ihren gesetzlichen Auftrag hinaus in gewissem Maß auch Verbraucherrechtsstreitigkeiten auf freiwilliger Basis.



Die Übertragung der gesetzlichen Schlichtungsaufgabe erfolgte gemäß § 143c Absatz 6 InvG a.F. bzw. § 342 Absatz 6 KAGB im Wege der „Verordnung über die Schlichtungsstelle nach § 143c des Investmentgesetzes“ (InvSchlichtV) bzw. nach Inkrafttreten des KAGB am 22. Juli 2013 im Wege der „Verordnung über die Schlichtungsstelle nach § 342 des Kapitalanlagegesetzbuches“ (KASchlichtV). Sie gilt für verbandsangehörige und -fremde Unternehmen, die sich der Ombudsstelle jeweils freiwillig angeschlossen haben. Für diese Unternehmen ist die Durchführung von Streitbelegungsverfahren verpflichtend.

Der BVI hat die Ombudsstelle in Verbandsträgerschaft eingerichtet. Die Organisation und das Verfahren sind in der „Verfahrensordnung der Ombudsstelle für Investmentfonds des BVI“ (VerFO) niedergelegt. Sie richtet sich nach den Vorgaben des § 342 Absatz 5 KAGB bzw. der KASchlichtV und berücksichtigt die in der Empfehlung der EU-Kommission<sup>1</sup> aufgestellten Grundsätze (Unabhängigkeit und Unparteilichkeit, rechtliches Gehör, Vertraulichkeit etc.), die mit Umsetzung der Richtlinie nun gesetzlich normiert werden sollen.

Wir gehen deshalb davon aus, dass die Ombudsstelle und ihr Verfahren bereits heute im Kern den tragenden Grundprinzipien der Richtlinie entsprechen.

## **B. Zusammenfassende Bewertung des Referentenentwurfs**

Der BVI begrüßt den Ausbau der alternativen Streitbeilegung. Bei Bank- und Versicherungsdienstleistungen sowie Kapitalanlagen ist sie in Deutschland schon seit Jahren ein wichtiges Instrument, mit dem Verbraucher ihre Rechte auf leicht zugängliche, effektive und kostengünstige Weise durchsetzen können.

Der Gesetzentwurf weist deshalb in die richtige Richtung, wenn er die alternative Streitbeilegung über die Richtlinie hinaus auf fast alle Verbraucherrechtsstreitigkeiten erstreckt. Gleiches gilt für das dem Gesetzentwurf immanenten Prinzip der Freiwilligkeit, denn es erscheint jedenfalls zum jetzigen Zeitpunkt nicht sachgerecht, alternative Streitbeilegung für Unternehmen oder auch Verbraucher obligatorisch zu gestalten. Für einen nachhaltigen Erfolg alternativer Streitbeilegung in Deutschland dürften hingegen aber vor allem zusätzliche Initiativen der Privatwirtschaft erforderlich sein, um qualifizierte und spezialisierte Streitbeilegungsangebote zu schaffen. Die im Gesetzentwurf vorgesehenen allgemeinen Auffangschlichtungsstellen der Länder werden diesen Beitrag wohl praktisch nicht leisten können.

Darüber hinaus begrüßen wir, dass der Gesetzentwurf bis auf wenige weitere Aspekte nicht über die Richtlinie hinausgeht und auf den schon bestehenden Strukturen der alternativen Streitbeilegung in den verschiedensten Wirtschaftszweigen aufbauen will.

Gleichwohl sehen wir einige Punkte, die nach unserer Auffassung praxisorientierter ausgestaltet oder zumindest nachjustiert bzw. klargestellt werden sollten.

---

<sup>1</sup> Empfehlung der Kommission vom 30. März 1998 betreffend die Grundsätze für Einrichtungen, die für die außergerichtliche Beilegung von Verbraucherrechtsstreitigkeiten zuständig sind (98/257/EG)

Im Überblick:

### **I. Praxisgerechte Aufgabenverteilung zwischen Streitmittler und Geschäftsstelle**

Der Gesetzentwurf weist Streitmittlern im Rahmen eines Streitbeilegungsverfahrens an mehreren Stellen rein formale Aufgaben zu. Diese sollten aus Gründen der Effizienz auch von den Geschäftsstellen einer Verbraucherschlichtungsstelle erledigt werden dürfen. Vor dem Hintergrund gesetzlicher Bearbeitungsfristen kann sich der Streitmittler so stärker auf materielle Fragen der Streitbeilegung konzentrieren.

### **II. Sachgerechte Beteiligung von Verbraucherverbänden**

Der Gesetzentwurf führt die Beteiligung von Verbraucherverbänden bei wesentlichen Weichenstellungen einer Verbraucherschlichtungsstelle (z.B. Änderung ihrer Verfahrensordnung) ein. Die begrüßenswerte Einbindung von Verbraucherverbänden sollte aber im Fall von behördlichen Beteiligungs- oder Genehmigungserfordernissen entfallen dürfen.

### **III. Keine doppelte Aufsicht und Berichtspflichten**

Der Gesetzentwurf führt bei den etablierten Verbraucherschlichtungsstellen im Bereich Finanzen zu einer Parallelzuständigkeit von Bundes- und Landesbehörden, weil diese Stellen Streitigkeiten auf gesetzlicher und auf freiwilliger Basis schlichten. Doppelte Aufsichtsstrukturen bzw. doppelte Anerkennungs- und Berichtspflichten sollten aus Gründen der Bürokratie vermieden werden.

### **IV. Praktikable Übergangsvorschriften**

Der Gesetzentwurf gewährt im Bereich der spezialgesetzlichen Streitbeilegung (z.B. Unterlassungsklagengesetz, KAGB) Übergangsfristen von lediglich fünf Monaten und sieht im Übrigen keine Übergangsfristen vor. Die Übergangsfristen für bestehende Verbraucherschlichtungsstellen sollten verlängert werden und auch für den Bereich der freiwilligen Streitbeilegung gelten.

### **V. Konkretere Berichtspflichten und weiträumigeren Stichtag für Tätigkeitsbericht**

Der VSBIInfoV-E enthält Vorgaben für Informations- und Berichtspflichten einer Verbraucherschlichtungsstelle und eine Stichtagsregelung für den Tätigkeitsbericht jeweils zum 1. Februar eines Jahres. Die Berichtspflichten sollten aus Gründen der Rechtssicherheit konkretisiert werden. Eine Verbraucherschlichtungsstelle sollte zudem weit mehr als einen Monat Zeit zur Veröffentlichung eines Tätigkeitsberichts haben.

## C. Anmerkungen im Einzelnen

### I. Artikel 1 [Verbraucherstreitbeilegungsgesetz]

#### 1. § 2 Absatz 2 VSBG-E [Verbraucherschlichtungsstelle]

Wir regen an, § 2 Absatz 2 VSBG-E wie folgt zu ändern:

*„(2) Eine Einrichtung, die nicht nach diesem Gesetz oder aufgrund anderer Rechtsvorschriften als Verbraucherschlichtungsstelle anerkannt, beauftragt oder eingerichtet ist, darf sich nicht als Verbraucherschlichtungsstelle bezeichnen. Sie darf von ihrem Träger nicht als Verbraucherschlichtungsstelle bezeichnet werden. **Die Bezeichnungsverbote nach Satz 1 und 2 gelten auch für Bezeichnungen, die geeignet sind, den Anschein zu erwecken, es handele sich bei der bezeichneten Einrichtung um eine nach diesem Gesetz anerkannte, beauftragte oder eingerichtete Einrichtung.**“*

Begründung: Wir halten es zur Unterscheidbarkeit im Rechtsverkehr, der Transparenz für Verbraucher und zur Vermeidung von Missbrauch für überlegenswert, nicht nur den Begriff der „Verbraucherschlichtungsstelle“ von einem Bezeichnungsverbot zu erfassen. Schützenswert sind u.U. auch vergleichbare Begriffe wie z.B. „Verbraucherstreitbeilegungsstelle“, „Ombudsstelle für Verbraucher“, „Verbraucherombudsmann“ oder andere begriffliche Gestaltungen, die geeignet sind, über eine nicht vorhandene Anerkennung, Beauftragung oder Einrichtung nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz hinwegzutäuschen, sofern ein solcher Schutz nicht bereits über Vorschriften gegen den unlauteren Wettbewerb besteht. Die Bußgeldvorschriften nach § 39 Absatz 1 Nr. 1 und 2 VSBG-E müssten in diesem Fall entsprechend angepasst werden.

#### 2. § 6 Absatz 5 VSBG-E [Unabhängigkeit und Unparteilichkeit des Streitmittlers]

Wir regen an, § 6 Absatz 5 VSBG-E wie folgt zu fassen:

*„(5) ~~Hat die Verbraucherschlichtungsstelle~~ **Ist** die Aufgabe des Streitmittlers einem Gremium übertragen, dem sowohl Vertreter von Verbraucherinteressen als auch von Unternehmerinteressen angehören, so müssen beide Seiten in gleicher Anzahl vertreten sein. § 5 Absatz 3 ist auf Mitglieder des Gremiums, die Unternehmensinteressen vertreten, nicht anzuwenden.“*

Begründung: Der Formulierungsvorschlag berücksichtigt auch Fälle, in denen nicht die Verbraucherschlichtungsstelle, sondern der sie tragende Verband die Streitbeilegung auf ein Gremium überträgt.

#### 3. § 8 VSBG-E [Beteiligung von Verbraucherverbänden]

Wir bitten, § 8 VSBG-E wie folgt zu ändern:

*„(1) Die Änderung der Zuständigkeit der Verbraucherschlichtungsstelle, die Verfahrensordnung und die Bestellung oder Abberufung eines Streitmittlers bedürfen ~~einer~~ **der** Beteiligung von Vertretern ~~von Ver-~~*

~~bänden eines Verbandes, die der die Interessen von Verbrauchern wahrnehmen wahrnimmt. Die Verbraucherverbände müssen~~ **Der Verbraucherverband muss eine** qualifizierte Einrichtung nach § 3 Absatz 1 Satz 1 Nummer 1 des Unterlassungsklagengesetzes sein und sich für die Vertretung von Verbraucherinteressen im Zuständigkeitsbereich der Verbraucherschlichtungsstelle fachlich eignen. Die Beteiligung ist in den Regeln über die Organisation der Verbraucherschlichtungsstelle vorzusehen.

**(2) Der Beteiligung nach Absatz 1 bedarf es bei der Änderung der Zuständigkeit der Verbraucherschlichtungsstelle und ihrer Verfahrensordnung nicht, sofern diese Änderungen auf Grundlage anderer Rechtsvorschriften einer behördlichen Genehmigung bedürfen.“**

Begründung: Wir begrüßen, dass wesentliche Weichen bei einer Verbraucherschlichtungsstelle mit der Beteiligung von Verbraucherverbänden gestellt werden sollen. Dies stärkt die Akzeptanz von Verbraucherschlichtungsstellen. Dass dabei Art und Weise der Ausgestaltung der Beteiligung dem Träger der Schlichtungsstelle überlassen werden soll, sofern in der Satzung oder Verfahrensordnung oder in einer vergleichbaren Verfassungsregelung eine solche Beteiligung rechtlich abgesichert ist, trägt den unterschiedlichen Strukturen und Organisationsformen von Schlichtungsstellen, aber zugleich auch den berechtigten Verbraucherschutzinteressen in sachgerechter Weise Rechnung. Der BVI beteiligt bereits heute den Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. im Sinne des Gesetzentwurfs bei der Bestellung von Schlichtern für seine Ombudsstelle. Die weitergehende Vorgabe zur Beteiligung bei der (außerordentlichen) Abberufung eines Schlichters halten wir daher nur für folgerichtig. Es sollte jedoch klargestellt werden, dass die Beteiligung eines Verbraucherverbandes ausreichend ist.

Wir halten die Beteiligung indes dann nicht für notwendig, wenn eine Schlichtungsstelle aufgrund anderer Rechtsvorschriften die Änderung ihrer Zuständigkeit oder die Verfahrensordnung bzw. ihre Änderung behördlich genehmigen lassen muss. Wir regen daher einen neuen Absatz 2 an. Der BVI muss gemäß § 11 Absatz 4 KASchlichtV jegliche Änderung der Verfahrensordnung seiner Ombudsstelle vom BMF und dem Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz (BMJV) genehmigen lassen. Ein solches Genehmigungserfordernis erfüllt bereits den Zweck der Beteiligung Dritter bei wesentlichen Weichenstellungen einer Verbraucherschlichtungsstelle. Einer zusätzlichen Beteiligung eines Verbraucherverbandes bedarf es in diesen Fällen nicht mehr, um die in der Gesetzesbegründung angesprochene Selbstkontrolle der Verbraucherschlichtungsstelle zu gewährleisten und das Vertrauen in ihre Neutralität zu stärken.

Letztlich sind wir für eine Klarstellung in der Gesetzesbegründung dankbar, dass die Beteiligung eines Verbraucherverbandes bei Anpassung der Zuständigkeit und der Verfahrensordnung einer bereits existierenden Schlichtungsstelle an das VSBG nur insoweit notwendig ist, als dies bereits vor Inkrafttreten dieses Gesetzes in den Statuten der Schlichtungsstelle vorgesehen war.

#### **4. § 13 VSBG-E [Ablehnungsgründe]**

Vorbemerkungen: Die §§ 13 ff VSBG-E regeln die Gestaltung eines Streitbeilegungsverfahrens und enthalten insbesondere Vorschriften zu Ablehnungsgründen (§ 13 VSBG-E), zur Beendigung des Verfahrens (§ 14 VSBG-E), zur Gewährung rechtlichen Gehörs (§ 16 VSBG-E) und zur Unterrichtung und Information der Streitparteien im Zusammenhang mit einem Schlichtungsvorschlag (§§ 17, 18 VSBG-E).

Die Vorschriften definieren auch die jeweilige Zuständigkeit bzw. den Verantwortungsbereich der Verbraucherschlichtungsstelle und des Streitmittlers in Person. Der Begriff der „Verbraucherschlichtungsstelle“ meint dabei nach unserem Verständnis die Einrichtung in ihrer Gesamtheit, schließt also den Streitmittler und eine zur Einrichtung gehörige Geschäftsstelle mit ein. Es können daher u.E. Aufgaben, die das VSBG-E der Verbraucherschlichtungsstelle zuweist, grundsätzlich auch von der Geschäftsstelle ohne Notwendigkeit einer speziellen Weisung des Streitmittlers im Einzelfall erledigt werden bzw. entsprechende Verfahrensregeln in den Statuten einer Einrichtung ohne Weiteres vorgesehen werden. Dies entspricht im Grundsatz der Praxis der Ombudsstelle und der Schlichtungsstellen der Deutsche Kreditwirtschaft, bei denen bestimmte Tätigkeiten unmittelbar den Geschäftsstellen obliegen.

In diesem Zusammenhang weisen die genannten Vorschriften dem Streitmittler in Person aber an mehreren Stellen Aufgaben zu, die aus Effizienzgründen der Geschäftsstelle einer Verbraucherschlichtungsstelle obliegen sollten (z.B. Ablehnung und Verweisung wegen Unzuständigkeit, § 13 Absatz 1 VSBG-E). Hierfür ergeben sich weder Anhaltspunkte aus der Richtlinie noch ein praktisches Bedürfnis. An anderer Stelle werden der Verbraucherschlichtungsstelle Aufgaben zugewiesen, die allein dem Streitmittler obliegen sollten (z.B. Feststellung der Vollständigkeit einer Beschwerdeakte, § 16 Absatz 1 Satz 2 VSBG-E).

Hier muss der Gesetzentwurf u.E. an einigen Stellen noch differenzierter danach trennen, welche fachlichen Aufgaben vom Streitmittler selbst und welche Aufgaben sinnvollerweise von einer Geschäftsstelle übernommen werden dürfen. Es sollte dabei an der bewährten Praxis festgehalten werden, dass die Geschäftsstellen insbesondere formale Aufgaben oder aber Vorprüfungen in eigener Verantwortung durchführen dürfen, ohne hierfür in jedem Fall den Streitmittler befassen zu müssen.

Es sollte in diesem Zusammenhang auch zulässig bleiben, dass die Geschäftsstelle gewisse Verfahrensvoraussetzungen, z.B. im Rahmen eines Schlichtungsantragsformular standardmäßig abfragt bzw. sich diese vom Verbraucher bestätigen lässt und zumindest bei einer fehlenden Abgabe derartiger Bestätigungen von einer Durchführung eines Streitbeilegungsverfahrens absehen darf. Die KASchlichtV regelt insoweit in § 3 Absatz 1, dass der Verbraucher mit seinem Schlichtungsantrag bestätigt, dass er z.B. in der Streitigkeit noch kein Gericht angerufen hat oder die Streitigkeit nicht bereits Gegenstand eines anderen Streitbeilegungsverfahrens war. Gibt er diese Bestätigung nicht ab, so kann die Geschäftsstelle das Streitbeilegungsverfahren ablehnen.

Diese Verfahrensgestaltung hat den Vorteil, dass sich der Streitmittler -gerade auch mit Blick auf die Vorgaben zu den maximalen Verfahrenslaufzeiten- auf die materiellen Fragen eines Streitbeilegungsverfahrens konzentrieren kann und nicht über Gebühr mit formalen Aufgaben befasst wird.

### **(a) § 13 Absatz 1**

Wir bitten, § 13 Absatz 1 wie folgt anzupassen:

*„(1) ~~Der Streitmittler~~ **Die Verbraucherschlichtungsstelle** lehnt die Durchführung eines Streitbeilegungsverfahrens ab, wenn die Streitigkeit nicht in die Zuständigkeit der Verbraucherschlichtungsstelle fällt.*

Begründung: Die Zuständigkeit einer (privaten) Verbraucherschlichtungsstelle bemisst sich regelmäßig danach, ob das betreffende Unternehmen ihr angeschlossen ist. Die dazu notwendige Prüfung ist rein formaler Natur. Die Ablehnung bzw. eine ggfs. damit verbundene Weiterleitung des Schlichtungsantrags an eine zuständige Schlichtungsstelle und die Benachrichtigung des Antragstellers darüber sollte aus Effizienzgründen nicht zwingend in Person des Streitmittler vorgenommen werden müssen, sondern auch über die Verbraucherschlichtungsstelle, also die Geschäftsstelle des Streitmittlers, erfolgen können.

### **(b) § 13 Absatz 2 Satz 1**

Wir bitten, § 13 Absatz 2 Satz 1 wie folgt anzupassen:

*„(2) Die Verfahrensordnung kann vorsehen, dass der Streitmittler die Durchführung eines von einem Verbraucher eingeleiteten Streitbeilegungsverfahrens nach § 3 Absatz 1 in folgenden Fällen ablehnen kann **oder muss**.“*

Begründung: Wir würden eine Klarstellung begrüßen, dass eine Verfahrensordnung auch vorsehen kann, dass der Streitmittler bei Vorliegen bestimmter darin geregelter Ablehnungsgründe nicht nur von einer Streitbeilegung absehen kann, sondern ohne weiteres Ermessen absehen muss.

### **(c) § 13 Absatz 2 Nr. 2**

Wir regen an, § 13 Absatz 2 Nr. 2 wie folgt zu ergänzen:

*„2. der Antrag ist offensichtlich ohne Aussicht auf Erfolg oder erscheint mutwillig, insbesondere weil*  
a) ....  
b) ....  
c) ***in dieser Sache bereits ein Antrag auf Prozesskostenhilfe abgewiesen worden ist, weil die beabsichtigte Rechtsverfolgung keine hinreichende Aussicht auf Erfolg bietet.***“

Begründung: Wir würden die Aufnahme dieser in der Praxis sinnvollen und gängigen Bestimmung (vgl. § 4 Nr. 5 KASchlichtV bzw. § 3 Nr. 3 SchlichtVerf) begrüßen.

### **(d) § 13 Absatz 2 Nr. 3 [anderweitige Anhängigkeit]**

Wir bitten § 13 Absatz 2 Nr. 3 wie folgt zu formulieren:

*„3. die Streitigkeit ist bei einer anderen Verbraucherschlichtungsstelle oder bei einem Gericht anhängig, eine ~~andere~~ Verbraucherschlichtungsstelle hat bereits ein Verfahren zur Beilegung der Streitigkeit durchgeführt oder ein Gericht hat bereits eine Sachentscheidung getroffen,“*

Begründung: Die Durchführung eines Streitbelegungsverfahrens muss auch abgelehnt werden dürfen, wenn die Verbraucherschlichtungsstelle selbst bereits ein Verfahren zur Beilegung der Streitigkeit durchgeführt hat. Vor diesem Hintergrund schlagen wir die Streichung des Begriffs „andere“ vor.

**(e) § 13 Absatz 2 Nr. 5 [ernsthafte Beeinträchtigung der Effektivität]**

Vorbemerkungen: Wir halten die Ausgestaltung des § 13 Absatz 2 Nr. 5, der Regelbeispiele benennt, in denen regelmäßig von einer ernsthaften Effektivitätsbeeinträchtigung für eine Verbraucherschlichtungsstelle ausgegangen wird, mit Blick auf Artikel 5 der Richtlinie für nicht richtlinienkonform umgesetzt. Wir meinen, dass die Richtlinie in jedem Fall zumindest die konkrete Gefahr einer solchen Beeinträchtigung verlangt, d.h. die Tatbestandsmerkmale im Rahmen der Nr. 5 demnach kumulativ vorliegen müssen. Die Regelbeispiele hingegen stellen tatsächlich nicht immer eine solche Beeinträchtigung für den effektiven Geschäftsbetrieb einer Verbraucherschlichtungsstelle dar. So lassen sich Fälle einer noch nicht geklärten grundsätzlichen Rechtsfrage nicht selten mit überschaubarem Aufwand auf die jeweils zu klärende Kernfrage reduzieren. Der Versuch einer unverbindlichen Streitbeilegung sollte in diesen Fällen regelmäßig unternommen werden können. Dies entspricht auf Grundlage der KASchlichtV auch der Praxis bei der Ombudsstelle.

Darüber hinaus regen wir aus eigener Erfahrung an, als weiteres Beispiel einer drohenden ernsthaften Effektivitätsbeeinträchtigung, Fallgestaltungen aufzunehmen, in denen insbesondere anwaltlich geführte Masse- bzw. Sammelverfahren bei einer Verbraucherschlichtungsstelle anhängig gemacht werden. Wir wären zumindest für eine entsprechende Klarstellung in der Gesetzesbegründung dankbar.

**(aa) Zu § 13 Absatz 2 Nr. 5 a)**

Nach § 13 Absatz 2 Nr. 5 a) soll die Behandlung einer Streitigkeit insbesondere dann abgelehnt werden dürfen, wenn der Antragsteller Stellungnahmen, Belege oder sonstige Mitteilungen, die von der Verbraucherschlichtungsstelle angefordert worden sind, nicht innerhalb einer von der Verbraucherschlichtungsstelle gesetzten, angemessenen Frist übermittelt werden. Hierzu verweisen wir auf unsere Ausführungen unter Ziff. I.4., Seite 6, wonach es bislang zulässig ist, dass die Geschäftsstelle einer Schlichtungsstelle die Durchführung eines Streitbelegungsverfahrens in eigener Verantwortung jedenfalls dann zurückweisen darf, wenn ein Schlichtungsantrag, z.B. mangels Vorlage von Unterlagen, schon nicht den in einer Verfahrensordnung geregelten formalen Anforderungen entspricht bzw. diese Mängel nicht innerhalb einer angemessenen Frist geheilt werden. Wir sind daher für eine Klarstellung dankbar, dass hieran aus Gründen der Praktikabilität auch ohne Befassung des Streitmittlers in Person festgehalten werden darf. Wir halten es überdies für zweifelhaft, ob dieses Regelbeispiel tatsächlich ein Fall einer ernsthaften Effektivitätsbeeinträchtigung für eine Verbraucherschlichtungsstelle darstellen kann.

**(bb) Zu § 13 Absatz 2 Nr. 5 b)**

Wir bitten, § 13 Absatz 2 Nr. 5 b) wie folgt anzupassen:



„5. b) die Verbraucherschlichtungsstelle den Sachverhalt oder rechtliche Fragen nur mit einem unangemessenen Aufwand klären kann, **etwa weil es der Vernehmung von Zeugen oder der Einholung eines Sachverständigutachtens bedarf,**“

Nach § 13 Absatz 2 Nr. 5 b) soll die Behandlung einer Streitigkeit vom Streitmittler abgelehnt werden dürfen, wenn die Verbraucherschlichtungsstelle den Sachverhalt oder rechtliche Fragen nur mit unangemessenem Aufwand klären kann. Es sollte in diesem Zusammenhang klar zum Ausdruck kommen, dass eine zur Klärung des Sachverhalts notwendige Beweisaufnahme, jedenfalls über den Urkundenbeweis hinaus, durch Vernehmung von Zeugen oder die Einholung eines Sachverständigutachtens stets ein Grund sein kann, die Durchführung eines Verfahrens abzulehnen. Das Streitbeilegungsverfahren ist u.E., wie in der Praxis üblich, als schriftliches Verfahren konzipiert. § 16 VSBG-E stellt es dem Streitmittler daher zu Recht völlig frei, ob er mit den Parteien mündlich verhandelt. Dasselbe muss für die Frage gelten, ob der Streitmittler eine Beweisaufnahme durch Vernehmung von Zeugen oder die Einholung eines Sachverständigutachtens durchführt. Das gilt insbesondere, da der Streitmittler abgesehen von weiteren Fragestellungen auf eine freiwillige Mitwirkung von Zeugen angewiesen wäre und diese nicht vereidigen könnte.

#### **(f) § 13 Absatz 3**

Wir bitten, § 13 Absatz 3 wie folgt anzupassen:

„~~(3) Der Streitmittler~~ **Die Verbraucherschlichtungsstelle** teilt dem Antragsteller und, sofern der Antrag bereits an den Antragsgegner übermittelt worden ist, auch dem Antragsgegner die Ablehnung in Textform unter Angabe von Gründen mit. ~~Er~~**Sie** übermittelt die Ablehnungsentscheidung innerhalb von drei Wochen nach Eingang des Antrags.

Begründung: Es handelt sich um eine Folgeänderung zu § 13 Absatz 1. Die Mitteilung über die Ablehnung der Durchführung eines Streitbeilegungsverfahrens durch den Streitmittler erfolgt in der Praxis regelmäßig über die Verbraucherschlichtungsstelle, ohne dass dies die grundsätzliche Verantwortlichkeit des Streitmittlers für die Feststellung von Ablehnungsgründen und die Ablehnung der Durchführung eines Streitbeilegungsverfahrens berührt.

#### **(g) § 13 Absatz 4**

Wir bitten, § 13 Absatz 4 wie folgt anzupassen:

„~~(4) Der Streitmittler kann~~ **Die** weitere Durchführung eines Streitbeilegungsverfahrens **kann** aus den in den Absätzen 1 und 2 aufgeführten Gründen ~~ablehnen~~**abgelehnt werden**, wenn der Ablehnungsgrund erst während des Verfahrens eintritt oder bekannt wird. Absatz 3 Satz 1 ist anzuwenden.

Begründung: Folgeänderung zu § 13 Absatz 1. Der Formulierungsvorschlag berücksichtigt, dass die Ablehnung aus den in Absatz 1 und 2 genannten Gründen entweder von der Verbraucherschlichtungsstelle oder dem Streitmittler erfolgen kann.

## 5. § 14 VSBG-E [Beendigung des Verfahrens auf Wunsch der Parteien]

### (a) § 14 Absatz 1

Wir bitten, § 14 Absatz 1 wie folgt anzupassen:

*„(1) ~~Der Streitmittler~~ **Die Verbraucherschlichtungsstelle** beendet das Streitbeilegungsverfahren, wenn der Antragsteller seinen Antrag zurücknimmt oder der weiteren Durchführung des Verfahrens widerspricht.*

Begründung: Die Beendigung eines Streitbeilegungsverfahrens auf Wunsch des Antragstellers ist ein formaler Akt und bedarf keiner weiteren Prüfung durch den Streitmittler. Die Beendigung in diesen Fällen sollte daher aus Effizienzgründen auch von der Geschäftsstelle einer Verbraucherschlichtungsstelle ohne Einschaltung des Streitmittlers erklärt werden können.

### (b) § 14 Absatz 2

Wir regen an, § 14 Absatz 2 wie folgt anzupassen:

*„(2) ~~Erklärt der Antragsgegner, an dem Streitbeilegungsverfahren nicht teilnehmen oder es nicht fortsetzen zu wollen, so beendet der Streitmittler~~ **die Verbraucherschlichtungsstelle** das Verfahren, es sei denn, Rechtsvorschriften, Satzungen oder vertragliche Abreden, insbesondere die Verfahrensordnung, bestimmten etwas anderes.*

Begründung: Nach § 14 Absatz 2 VSBG-E kann der Antragsgegner -anders als bei der Ombudsstelle- jederzeit für die Beendigung des Streitbeilegungsverfahrens sorgen, indem er erklärt, das Verfahren nicht mehr fortsetzen zu wollen. Wir meinen, dass das Prinzip der Freiwilligkeit an dieser Stelle zu weitgehend geregelt wird. Wer sich als Antragsgegner anfangs zur Teilnahme an einem Streitbeilegungsverfahren bereit erklärt hat, sollte hieran im Interesse des Verbraucherschutzes auch festgehalten werden können. Es steht anderenfalls zu befürchten, dass sich Antragsgegner gerade dann aus Streitbeilegungsverfahren verabschieden, wenn abzusehen ist, dass sie mit einem negativen Verfahrensausgang rechnen müssen. Die Beendigung eines Streitbeilegungsverfahrens mangels anfänglicher Bereitschaft des Antragsgegners sollte im Übrigen mit der Begründung zu § 14 Absatz 1 VSBG-E auch von der Geschäftsstelle einer Verbraucherschlichtungsstelle vorgenommen werden können.

## 6. § 16 VSBG-E [Rechtliches Gehör]

Wir regen an, § 16 wie folgt zu ändern:

*„(1) Die Parteien erhalten rechtliches Gehör und können Tatsachen und Bewertungen vorbringen. Die Verbraucherschlichtungsstelle kann den Parteien eine angemessene Frist zur Stellungnahme setzen. ~~Sobald sie keine weiteren Unterlagen und Informationen mehr benötigt (Eingang der vollständigen Beschwerdeakte), benachrichtigt sie die Parteien.~~*

**(2) Die Verbraucherschlichtungsstelle benachrichtigt die Parteien, sobald der Streitmittler keine weiteren Unterlagen und Informationen (Eingang der vollständigen Beschwerdeakte) mehr benötigt. Von einer gesonderten Benachrichtigung nach Satz 1 kann abgesehen werden, wenn der Streitmittler die Beschwerdeakte nach ihrem vollständigen Eingang unverzüglich abschließend bearbeitet. In diesem Fall ist den Parteien das Datum des Eingangs der vollständigen Beschwerdeakte im Schlichtungsvorschlag oder im Rahmen der Übermittlung nach § 18 Absatz 1 bekannt zu geben.**

*(23) Der Streitmittler kann die Streitigkeit mit den Parteien mündlich erörtern, wenn diese Möglichkeit in der Verfahrensordnung der Verbraucherschlichtungsstelle vorgesehen ist und die Parteien zustimmen.“*

Begründung: Wir halten die Regelung in Absatz 1 Satz 2 zur Feststellung der Vollständigkeit einer Beschwerdeakte und zur Benachrichtigung der Parteien unter zwei Aspekten für nicht sachgerecht. Die Gesetzesbegründung erläutert, dass mit dem Begriff der Vollständigkeit einer Beschwerdeakte die Entscheidungsreife des Streitfalls gemeint ist. Die Benachrichtigungspflicht soll den Lauf der 90-Tagesfrist nach § 18 Absatz 1 VSBG-E in Gang setzen. Die Prüfung und Feststellung der Entscheidungsreife ist Aufgabe des unmittelbar mit der Streitbeilegung betrauten Streitmittlers und nicht der Verbraucherschlichtungsstelle. Dies sollte begrifflich klargestellt werden. Der Streitmittler selbst hat zu prüfen, ob die Parteien aus seiner Sicht die notwendigen Unterlagen und Informationen vorgelegt haben, die ihm eine abschließende rechtliche Würdigung des Streitstoffs und die Unterbreitung einer Schlichtungslösung ermöglichen. Diese Aufgabe kann von der Geschäftsstelle einer Verbraucherschlichtungsstelle nicht übernommen werden. Zudem sollte in den Fällen, in denen der Streitmittler die Entscheidungsreife festgestellt hat und den Streitfall sodann in einem Akt, d.h. in unmittelbarem zeitlichen Zusammenhang, abschließend bearbeitet, jedenfalls von einer separaten Benachrichtigung der Parteien über die Vollständigkeit der Beschwerdeakte abgesehen werden dürfen. Es ist in diesen Fällen, die in der Praxis die Regel sind, ausreichend, den Parteien den vollständigen Eingang der Beschwerdeakte zu einem späteren Zeitpunkt, z.B. im Rahmen der Übermittlung eines Schlichtungsvorschlags nach § 18 Absatz 1, bekannt zu geben.

## **7. § 22 VSGB-E [Anerkennung]**

Wir regen an, § 22 wie folgt zu fassen:

*„Die zuständige Behörde ~~kann~~ hat auf Antrag eine Einrichtung als Verbraucherschlichtungsstelle anzuerkennen, wenn die Einrichtung die organisatorischen und fachlichen Anforderungen an die Streitbeilegung in Verbrauchersachen nach den Abschnitten 2 und 3 erfüllt, die Einrichtung auf Dauer angelegt ist und ihre Finanzierung tragfähig erscheint. Weitergehende Anforderungen an die Einrichtung, die sich aus anderen Rechtsvorschriften ergeben, bleiben unberührt.“*

Begründung: Nach unserer Auffassung dürfte ein Rechtsanspruch auf Anerkennung als Verbraucherschlichtungsstelle bestehen bzw. eine Reduzierung des behördlichen Ermessens auf Null vorliegen, sofern die Einrichtung sämtliche gesetzlichen Anforderungen erfüllt.

## 8. § 25 VSBG-E [Zuständige Behörde]

Wir bitten, § 25 um einen neuen Absatz 2 zu ergänzen:

**„(2) Ist durch Bundesrecht bestimmt, dass eine andere Behörde als die zuständige Behörde des Landes, in dem die Einrichtung ihren Sitz hat, zuständige Behörde für eine Einrichtung ist, so ist diese Behörde für die Einrichtung ausschließlich zuständig.“**

Begründung: Die Vorschrift des § 25 VSBG-E führt dazu, dass es im Bereich der privaten Schlichtungsstellen der Finanzindustrie künftig zu nicht sachgerechten und bürokratischen Doppel- bzw. Parallelzuständigkeiten mehrerer zuständiger, d.h. einerseits durch Bundesrecht bestimmter Behörden und andererseits durch Landesrecht bestimmter Behörden, für eine einzelne Einrichtung kommen würde.

Nach § 25 VSBG-E soll die für eine Verbraucherschlichtungsstelle zuständige Behörde die zuständige Behörde des Landes sein, in dem die Einrichtung ihren Sitz hat, soweit nicht durch Bundesrecht etwas anderes bestimmt ist. Diese zuständige Behörde ist nach §§ 22, 23, 24 VSBG-E z.B. für die Anerkennung und den Widerruf einer Einrichtung als Verbraucherschlichtungsstelle zuständig. Darüber hinaus soll die Verbraucherschlichtungsstelle gegenüber dieser zuständigen Behörde diversen Unterrichtungs- (§ 23 Absatz 2 VSBG-E) und Berichtspflichten (§ 32 Absatz VSBG-E) unterliegen.

Die Doppel- bzw. Parallelzuständigkeiten mehrerer Behörden würde daraus resultieren, dass bundesweit tätige private Schlichtungsstellen der Finanzindustrie teils auf Grundlage sektorspezifischer gesetzlicher Regelungen, teils auf freiwilliger Basis arbeiten. Für den Bereich der gesetzlichen Streitbeilegung käme es nach dem VSBG-E hinsichtlich der zuständigen Behörde auf die Bestimmungen des einschlägigen Bundesgesetzes an, für den Bereich der darüber hinaus gehenden Streitbeilegungsangebote würde das VSBG-E daneben die Zuständigkeit einer durch das jeweilige Landesrecht bestimmten zuständigen Behörde begründen.

Das Problem lässt sich am Beispiel der Schlichtungsstellen der Deutsche Kreditwirtschaft besonders deutlich machen.

Diese erbringen Streitbeilegung auf Grundlage des § 14 Unterlassungsklagengesetz (UKlaG), der für die Beilegung von Streitigkeiten im Zusammenhang mit den dort genannten Rechtsgeschäften (Fernabsatzverträge über Finanzdienstleistungen, Verbraucherdarlehensverträge, Zahlungsdiensteverträge, E-Geld) gilt. Die künftig zuständige Behörde nach Maßgabe des Referentenentwurfs (Artikel 6), z.B. für die Anerkennung als Verbraucherschlichtungsstelle für den Bereich des UKlaG, wäre das Bundesamt der Justiz. Darüber hinaus schlichten diese Stellen aber auch Streitigkeiten im Zusammenhang mit Finanzdienstleistungen, die nicht vom UKlaG (z.B. Wertpapierdienstleistungen) erfasst sind. Das UKlaG ist insoweit nicht anwendbar. Es käme demnach für den darüber hinausgehenden Bereich der Streitbeilegung ohne Weiteres wohl automatisch auf die allgemeinen Vorschriften des VSBG-E an und mithin zur Zuständigkeit einer weiteren zuständigen Behörde, die sich nach § 25 VSBG-E nach dem jeweiligen Landesrecht bemessen würde.

Im Ergebnis wäre Folge dieser Konzeption, dass diese Schlichtungsstellen jeweils zwei Anerkennungsverfahren bei unterschiedlichen Behörden durchlaufen müssten und auch im Übrigen gegenüber zwei Behörden unterrichtungs- und berichtspflichtig wären. Hinzu kommt, dass der Referentenentwurf die-



sen Schlichtungsstellen für die Anerkennung als Verbraucherschlichtungsstelle auf Grundlage des U-KlaG eine fünfmonatige Übergangsfrist (vgl. Artikel 6 Nr. 3) gewährt, im Übrigen aber keine Übergangsfristen vorsieht.

Die Ombudsstelle ist von dieser Problematik gleichermaßen betroffen.

Gemäß § 342 KAGB ist sie für die Beilegung von Streitigkeiten im Zusammenhang mit den Vorschriften des KAGB zuständig. Das BMF bzw. die BaFin ist nach Maßgabe des § 342 Absatz 6 KAGB und der KASchlichtV die für die Übertragung von Schlichtungsaufgaben auf den BVI zuständige Behörde. Hieran soll sich auch mit dem Referentenentwurf im Grundsatz nichts ändern.

Die Ombudsstelle schlichtet aber teilweise auch Streitigkeiten, die über die ihr gesetzlich zugewiesenen bzw. übertragenen Aufgaben hinausgehen und in Abstimmung mit dem betroffenen Unternehmen und im Interesse von Verbrauchern auf freiwilliger Basis bearbeitet werden. Es handelt sich dabei um Streitigkeiten, die materiell Streitigkeiten im Zusammenhang mit dem KAGB sein könnten, dies aber rein formal nicht sind. Hintergrund ist, dass das Unternehmen nicht nach dem KAGB, sondern nach dem Kreditwesengesetz beaufsichtigt wird, jedoch ausschließlich Dienstleistungen erbringt, die auch ein KAGB-Institut erbringen darf. Um diese Fälle auch weiter bearbeiten zu können, müsste der BVI mangels spezieller bundesrechtlicher Regelungen bzw. mangels Geltung des KAGB bzw. der KASchlichtV wohl nach den allgemeinen Regelungen des VSBG-E eine offizielle Erweiterung der Zuständigkeit seiner Ombudsstelle im Rahmen der Verfahrensordnung bzw. eine weitere Anerkennung bei einer anderen, nämlich durch Landesrecht bestimmten Behörde für diesen rein formal nicht vom KAGB erfassten Tätigkeitsbereich beantragen. Die Problematik bestünde auch, wenn die Ombudsstelle ihre Zuständigkeit auf weitere Finanzdienstleistungen ausdehnen wollte.

Dies halten wir im Ergebnis für nicht sachgerecht, weil es einen unnötigen und nicht zu rechtfertigenden bürokratischen Aufwand darstellen würde. Wir bitten daher um die Aufnahme einer zusätzlichen Regelung, wonach speziell bundesgesetzlich geregelte Einrichtungen in allen sie betreffenden Angelegenheiten nach dem VSBG nur der speziell bundesrechtlich bestimmten zuständigen Behörde unterstehen. Die anderenfalls eintretende Doppel- bzw. Parallelzuständigkeit verschiedener Behörden für ein und dieselbe Einrichtung wäre weder aus Sicht der Einrichtung noch der jeweils zuständigen Behörden untereinander praktikabel und führte zu einer wenig sinnvollen Überbürokratisierung der Anerkennung und Überwachung von Verbraucherschlichtungsstellen.

Darüber hinaus möchten wir bemerken, dass das VSBG-E im Bereich der bundesweit tätigen privaten Schlichtungsstellen der Finanzindustrie insgesamt zu einer wenig sinnvollen, uneinheitlichen behördlichen Zuständigkeitsstruktur führen würde. Es würde künftig speziell bundesrechtlich beaufsichtigte Verbraucherschlichtungsstellen, die zudem noch von unterschiedlichen Bundesbehörden beaufsichtigt würden, teils bundes- und landesrechtlich beaufsichtigte Verbraucherschlichtungsstellen sowie allein landesrechtlich beaufsichtigte Verbraucherschlichtungsstellen geben. Im Sinne einer einheitlichen Aufsichts- und Verwaltungspraxis erscheint es uns hier durchaus überlegenswert, die Zuständigkeit einer einzigen Bundesbehörde für sämtliche dieser Stellen zuzuweisen.

## 9. § 32 VSBG-E [Berichtspflichten und Auskunftspflichten der Verbraucherschlichtungsstelle]

Wir regen an § 32 Absatz 3 zu streichen und Absatz 4 als neuen Absatz 3 wie folgt zu fassen:

~~„(3) Die Verbraucherschlichtungsstelle berichtet insbesondere über Geschäftspraktiken, die auffällig häufig Anlass für Anträge auf Durchführung von Streitbeilegungsverfahren waren.“~~

*(43) Die Verbraucherschlichtungsstelle gibt über Geschäftspraktiken ~~nach Absatz 3~~, die **auffällig häufig Anlass für Anträge auf Durchführung von Streitbeilegungsverfahren waren**, ~~auch außerhalb~~ der Berichte nach Absatz 1 oder 2 eine aktuelle Auskunft, wenn eine nach § 2 des Verbraucherschutzdurchsetzungsgesetzes vom 21. Dezember 2006 [...], zuständige Behörde sie im Rahmen ihrer Zuständigkeit darum ersucht.“*

Begründung: Der Vorschrift des § 32 Absatz 3 bedarf es nicht (s. § 4 VSBGInfoV-E). Artikel 17 Absatz 2 der Richtlinie, der hier umgesetzt wird, bezieht sich zudem nur auf die Kooperation der Verbraucherschlichtungsstelle mit Verbraucherschutzbehörden.

## 10. § 34 VSBG-E [Allgemeine Informationspflicht]

Die Vorschrift bestimmt allgemein, dass Unternehmer, die eine Webseite unterhalten oder Allgemeine Geschäftsbedingungen verwenden, Verbraucher auf eine vorhandene oder nicht vorhandene Bereitschaft zur Teilnahme an Streitbeilegungsverfahren hinweisen müssen. Es sollte zur Vermeidung von Missverständnissen in der Gesetzgebung klargestellt werden, dass diese Informationspflicht, die über eine Anpassung des UKlaG in den Rang eines Verbraucherschutzgesetzes erhoben wird, tatsächlich auch nur solche Unternehmen trifft, die Verbraucherverträge im Sinne des § 3 Absatz 1 VSBG-E abschließen.

## 11. § 39 VSBG-E [Bußgeldvorschriften]

§ 39 Absatz 3 muss u.E. wie folgt lauten:

*„Verwaltungsbehörde im Sinne des § 36 Absatz 1 Nummer 1 des Gesetzes über Ordnungswidrigkeiten ist die in § 25 Satz 21 bezeichnete Behörde.“*

Begründung: Nach unserer Auffassung sollte bei einer bundesgesetzlichen Bestimmung einer anderen Behörde als der zuständigen Landesbehörde, die durch Bundesgesetz bestimmte Behörde auch Verwaltungsbehörde für Ordnungswidrigkeiten nach § 39 VSBG-E sein. Die durch Bundesgesetz bestimmte Behörde wäre schließlich für die Anerkennung einer Einrichtung als Verbraucherschlichtungsstelle zuständig und sollte dies auch für die Beurteilung einer Ordnungswidrigkeit sein, wenn die Einrichtung sich ggfs. auf unzulässige Weise als Verbraucherschlichtungsstelle bezeichnet oder bezeichnen lässt.

## II. Artikel 6 [Änderung des Unterlassungsklagengesetzes]

### Nr. 3 [§ 16]

Wir bitten, § 16 wie folgt zu fassen:

*„Die Schlichtungsstellen der Verbände, denen die Schlichtungsaufgabe nach § 7 Absatz 1 und 2 der Schlichtungsstellenverfahrensordnung in der vor dem ... [...] geltenden Fassung wirksam übertragen worden ist, gelten bis zum ... [einsetzen: Datum des ersten Tages des ~~sechsten~~ **dreizehnten** auf die Verkündung folgenden Kalendermonats] als anerkannte private Verbraucherschlichtungsstellen nach § 14 Absatz 1. **Satz 1 gilt auch für Schlichtungsaufgaben, die über § 14 Absatz 1 dieses Gesetzes hinausgehen.**“*

Begründung: Die Schlichtungsstellen der Deutsche Kreditwirtschaft bearbeiten Streitigkeiten nach § 14 Absatz 1 UKlaG und in erheblichem Umfang auch weitergehende Verbraucherstreitigkeiten im Zusammenhang mit Finanzdienstleistungen ihrer angeschlossenen Institute (s.o.). Die Übergangsfrist sollte sich deshalb auch auf diesen Bereich der Schlichtungstätigkeit beziehen, da eine auch nur teilweise Anpassung dieser Schlichtungsstellen an die neuen gesetzlichen Vorgaben ohne Gewährung einer Übergangsfrist nicht praktikabel ist. Zum zeitlichen Umfang der vorgeschlagenen Übergangsregelungen verweisen wir auf unsere Ausführungen unter IV.2.

## III. Artikel 9 [Änderung des Kapitalanlagegesetzbuchs]

### § 342 Absatz 5 Satz 1 KAGB

Wir bitten ergänzend, § 342 Absatz 5 Satz 1 wie folgt anzupassen:

*„(5) Das Bundesministerium der Finanzen wird ermächtigt, durch Rechtsverordnung ohne Zustimmung des Bundesrates im Einvernehmen mit dem Bundesministerium der Justiz und ~~dem Bundesministerium für Ernährung, Landwirtschaft und~~ **für** Verbraucherschutz die näheren Einzelheiten des Verfahrens der Schlichtungsstelle nach Absatz 3 und die Zusammenarbeit mit vergleichbaren Stellen zur außergerichtlichen Streitbeilegung in anderen Mitgliedsstaaten der Europäischen Union und in den Vertragsstaaten des Abkommens über den Europäischen Wirtschaftsraum zu regeln.“*

Begründung: Die neue Ressortverteilung der Bundesministerien muss in § 342 Absatz 5 Satz 1 KAGB nachvollzogen werden.

#### IV. Artikel 18 [Überleitungsvorschrift]

##### 1.) Absatz 1

Wir bitten, Absatz 1 der Überleitungsvorschrift wie folgt zu ändern:

*„(1) Schlichtungsstellen, die nach § 191f der Bundesrechtsanwaltsordnung, § 342 Absatz ~~4~~3 des Kapitalanlagegesetzbuchs, § 18 des Postgesetzes, § 47a des Telekommunikationsgesetzes und § 57b des Luftverkehrsgesetzes eingerichtet worden sind, sind zum 30. November 2015 mit den nach Artikel 1 § 30 Absatz 3 erforderlichen Angaben an die zentrale Anlaufstelle für Verbraucherschlichtung zu melden.“*

Begründung: Die Bestimmungen zur behördlichen Verbraucherschlichtung im KAGB finden sich in § 342 Absatz 3. Davon zu unterscheiden sind die Bestimmungen zum allgemeinen Beschwerdeverfahren der BaFin in § 342 Absatz 1 und 2 KAGB.

##### 2.) Absatz 2

Wir bitten, Absatz 2 der Überleitungsvorschrift wie folgt zu ändern bzw. zu ergänzen:

*„(2) Schlichtungsstellen, die nach § 111b des Energiewirtschaftsgesetzes, § 342 **Absatz 6** des Kapitalanlagegesetzbuchs, § 214 des Versicherungsvertragsgesetzes, § 6 des EU-Fahrgastrechte-Kraftomnibusgesetzes, § des EU-Fahrgastrechte-Schiffahrt-Gesetzes oder § 57 des Luftverkehrsgesetzes in der bis zum ...[...] geltenden Fassung anerkannt oder beauftragt worden sind, können ihre Tätigkeit bis zum ... [Datum des ersten Tages des ~~sechsten~~**dreizehnten** auf die Verkündung folgenden Monats...] auf der bis zum ... [einzusetzen: Datum des Inkrafttretens nach Artikel 19 Absatz 1 Satz 2 dieses Gesetzes] geltenden Rechtsgrundlage fortsetzen. Nach Ablauf dieses Zeitraums gelten sie als Verbraucherschlichtungsstellen und unterliegen den ab ...[einsetzen: Datum des Inkrafttretens nach Artikel 19 Satz 2 dieses Gesetzes] geltenden Vorschriften.“*

Begründung: Wir regen an, § 342 Absatz 6 KAGB zur Anerkennung oder Beauftragung privater Stellen im Bereich der kapitalanlagenrechtlichen Streitbeilegung auch in Abgrenzung zu § 342 Absatz 1 KAGB in Absatz 1 der Überleitungsvorschrift genau zu bezeichnen.

Darüber hinaus halten wir die Übergangsvorschrift von fünf Monaten ab Verkündung des Gesetzes für nicht praktikabel und bitten um eine weiträumigere Regelung. Dies gilt vor allem für die privaten Schlichtungsstellen der Finanzindustrie, die auf Grundlage spezieller sektorspezifischer Normen sowie konkretisierender Rechtsverordnungen, wie die für die Ombudsstelle geltende KASchlichtV oder der für die Schlichtungsstellen der Deutsche Kreditwirtschaft geltende „Verordnung über die Schlichtungsstelle nach § 14 des Unterlassungsklagengesetzes und ihr Verfahren“ (SchlichtVerfV), tätig sind. Diese Stellen müssen u.a. auch als Voraussetzung für einen nach unserem Verständnis notwendigen Antrag auf Anerkennung als Verbraucherschlichtungsstelle nach § 23 VSBG-E ihre Verfahrensordnungen in einem aufwendigeren Prozess als andere Einrichtungen an die neuen gesetzlichen Vorgaben anpassen. Für diesen Prozess ist die Übergangsvorschrift nicht ausreichend.



Die Verfahrensordnungen dieser Stellen basieren auf den genannten sektorspezifischen Rechtsverordnungen. Diese sehen vor, dass eine Übertragung von Schlichtungsaufgaben nur in Betracht kommt, wenn die Verfahrensordnungen dieser Stellen an die Vorgaben der jeweiligen Rechtsverordnungen angepasst sind. Das setzt notwendigerweise voraus, dass nach Inkrafttreten der neuen gesetzlichen Bestimmungen zunächst einmal die Anpassung der KASchlichtV und der SchlichtVerfV durch den jeweiligen Verordnungsgeber abgewartet werden muss. Erst nach deren Erlass können diese Stellen ihre Verfahrensordnung wiederum an den Vorgaben der jeweiligen Rechtsverordnungen ausrichten. Die Änderung einer Verfahrensordnung selbst bedarf naturgemäß einer gewissen Zeit, bei der nicht nur der praktische Arbeitsaufwand, sondern auch satzungsrechtlich vorgesehene Beteiligungen von Vereingremien berücksichtigt werden müssen. Nach vereinsinterner Beschlussfassung sehen die jeweiligen Rechtsverordnungen bzw. Statuten dieser Stellen darüber hinaus zumindest bislang vor, dass die neuen Verfahrensordnungen zu ihrer Wirksamkeit letztlich noch einem behördlichen Genehmigungserfordernis unterliegen. So muss z.B. der BVI die Verfahrensordnung seiner Ombudsstelle nach Maßgabe des § 11 Absatz 4 KASchlichtV vom BMF im Einvernehmen mit dem BMJV abschließend genehmigen lassen. Vergleichbaren behördlichen Genehmigungspflichten unterliegen auch die Schlichtungsstellen der Deutsche Kreditwirtschaft nach Maßgabe der SchlichtVerfV.

In diesem Zusammenhang ist nach unserem Verständnis auch nicht hinreichend klar, ob nicht zusätzlich zu den genannten behördlichen Genehmigungserfordernissen auch noch eine Beteiligung der Verbraucherverbände bei Anpassung der Verfahrensordnungen gemäß § 8 VSBG-E vorgenommen werden muss. Nach unserem Verständnis dürfte dies zwar aus systematischen Gründen nicht der Fall sein, sofern die jeweilige Stelle nicht bereits vor Inkrafttreten der neuen gesetzlichen Bestimmungen eine entsprechende Beteiligung in ihren Statuten vorgesehen hatte. Dies sollte aber aus Gründen der Rechtssicherheit im Rahmen von § 8 VSBG-E noch einmal klargestellt werden.

Erst nach diesem zeitaufwendigen Prozess dürfte es für die jeweilige Stelle möglich sein, den Antrag auf Anerkennung als Verbraucherschlichtungsstelle bei der zuständigen Behörde zu stellen. Hierbei gehen wir überdies davon aus, dass es bei der Einhaltung der Fünfmonatsfrist nicht auf die Antragstellung, sondern auf die Erteilung der Anerkennung durch die zuständige Behörde ankommt. Der verwaltungsrechtliche Anerkennungsprozess müsste zusätzlich auch noch in die vorgesehene Übergangsfrist eingeplant werden.

Vor dem Hintergrund der vorstehenden Ausführungen halten wir insgesamt eine Übergangsfrist, jedenfalls für die besagten Stellen, von mindestens 12 Monaten, für dringend erforderlich.

### **3.) Absatz 3 neu**

Wir bitten, der Überleitungsvorschrift einen neuen Absatz 3 hinzuzufügen:

***„(3) Bei Schlichtungsstellen, die nach § 342 Absatz 6 des Kapitalanlagegesetzbuchs anerkannt oder beauftragt worden sind, gelten Satz 1 und 2 auch für über das Kapitalanlagegesetzbuch hinausgehende Streitigkeiten, die von einer Schlichtungsstelle bearbeitet werden.“***

Begründung: Die Ombudsstelle des BVI schlichtet vereinzelt auch Streitigkeiten, die über die ihr gesetzlich zugewiesenen bzw. übertragenen Aufgaben hinausgehen und in Abstimmung mit den betroffenen Unternehmen auf freiwilliger Basis bearbeitet werden. Hierfür gelten u.a. die im Rahmen der ge-

setzlichen Streitschlichtung angewandten Verfahrensregeln entsprechend. Für weitere Einzelheiten verweisen wir auf unsere Ausführungen unter Ziff. I.8. Diese Schlichtungsaufgaben müssen auf Grund der neuen gesetzlichen Vorgaben im Rahmen der Anpassung der Verfahrensordnung der Ombudsstelle nachvollzogen werden. Hierfür muss ebenfalls eine entsprechende Übergangsfrist vorgesehen werden.

Darüber hinaus geben wir zu bedenken, dass es insbesondere im Finanzbereich teils schon Jahre tätige Verbandsschlichtungsstellen gibt, die ohne eine gesetzliche Pflicht auf freiwilliger Basis und auf Grundlage der Empfehlungen der EU-Kommission (98/257/EG) Streitbeilegung für Verbraucher betreiben. Für solche Einrichtungen sieht das VSBG-E keine Übergangsfristen vor. Diese wären aber notwendig. Anderenfalls müssten diese Stellen u.U. ihre Schlichtungstätigkeit zeitweilig einstellen, bis die notwendige Anpassung an die neuen gesetzlichen Vorgaben erfolgt bzw. die Anerkennung durch die jeweils zuständige Behörde erteilt worden ist. Dies halten wir auch im Interesse des Verbraucherschutzes für nicht sachgerecht.

## **V. Verordnung über Informations- und Berichtspflichten nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBInfoV)**

### **1. § 1 [Antrag auf Anerkennung als private Verbraucherschlichtungsstelle]**

#### **(a) Nr. 4 [Angaben zur Verfahrensdauer]**

Wir halten zur Beschleunigung von Anerkennungsverfahren eine Klarstellung im Verordnungstext oder in der -begründung für notwendig, was konkret mit dem Begriff der „durchschnittlichen Verfahrensdauer“ gemeint ist. Vor dem Hintergrund der im VSBG-E enthaltenden Bestimmungen zur Bearbeitungsdauer einer vollständigen Beschwerdeakte von höchstens 90 Tagen kämen einerseits zeitliche Angaben der Bearbeitung einer vollständigen Beschwerdeakte durch den Streitmittler selbst in Betracht. Es sind aber auch die in der Praxis bislang üblichen und für Verbraucher wichtigeren Angaben zur Verfahrensdauer denkbar, die das gesamte Verfahren betreffen. In diesem Fall sollte zusätzlich klargestellt werden, nach welchen Parametern die durchschnittliche Verfahrensdauer anzugeben ist, z.B. gerechnet vom ersten Kontakt mit einem Verbraucher, d.h. vom Eingang eines Schlichtungsantrags bis zum Erlass eines Bescheids des Streitmittlers oder ggfs. bis zur tatsächlichen Beendigung eines Verfahrens unter Berücksichtigung aller verfahrensrechtlich vorgesehenen Fristen.

### **2. § 4 Tätigkeitsbericht der Verbraucherschlichtungsstelle**

#### **(a) Absatz 1 Nr. 1 a) [Eingangszahlen nach Beschwerdegegenstand]**

Wir regen eine Klarstellung im Verordnungstext oder in der Verordnungsbegründung an, dass die statistischen Angaben zur Anzahl der eingegangenen Anträge nur dann nach einem Beschwerdegegenstand untergliedert angegeben werden müssen, sofern es sich um Schlichtungsanträge handelt, die in die Zuständigkeit der jeweiligen Verbraucherschlichtungsstelle fallen. In dieser Hinsicht unterscheidet

der Verordnungstext bei dem Begriff der „eingegangenen Anträge“ nicht. Die Einteilung von eingegangenen Anträgen nach Beschwerdegegenständen im Tätigkeitsbericht einer nicht zuständigen Verbraucherschlichtungsstelle halten wir für nicht sachgerecht. Diese Einteilung sollte allein im Tätigkeitsbericht der jeweils zuständigen Verbraucherschlichtungsstelle nach den dort festgelegten und zu etablierenden Kriterien erfolgen. Darüber hinaus ist anzumerken, dass die Verordnung bislang offenlässt, in welcher Detailtiefe Angaben zu einem Beschwerdegegenstand erfolgen müssen.

#### **(b) Absatz 1 Nr. 1 d) [Dauer der Verfahren]**

Wir verweisen auf unsere Ausführungen zu § 1 Nr. 4 VSBIInfoV.

#### **(c) Absatz 1 Nr. 2 [Häufig auftretende Streitigkeiten]**

Wir bitten, § 4 Absatz 1 Nr. 2 VSBIInfoV-E richtlinienkonform wie folgt anzupassen:

„2. Angaben zu **systematischen oder signifikanten Problemstellungen, die häufig auftretenden Sachverhalten, die und** Anlass für Anträge auf Durchführung eines Streitbeilegungsverfahrens waren.“

Begründung: Die Richtlinie stellt nur auf häufig auftretende Streitigkeiten ab, wenn es sich dabei um systematische oder signifikante Problemstellungen handelt. Sie berücksichtigt dabei nach unserem Verständnis, dass die Häufigkeit von Streitigkeiten allein regelmäßig kein ausreichender Gradmesser für eine Berichtspflicht sein kann, sondern auch in Beziehung zu weiteren Parametern, wie z.B. die Art, Beschaffenheit oder Größe des jeweiligen Verbrauchermarktes oder anderen Faktoren gesetzt werden muss. Wir halten diese Einschränkung für sinnvoll und eine Berichtspflicht allein nach dem Maßstab der Häufigkeit für zu weitgehend. Unklar bleibt auch, wann überhaupt von einer Häufigkeit im Sinne der Vorschrift ausgegangen werden müsste. Da dies jedoch ohnehin nicht pauschal über alle Verbrauchermärkte hinweg einheitlich quantifiziert werden kann, sollte die Berichtspflicht im Interesse der Rechtssicherheit einschränkend bzw. richtlinienkonform umgesetzt werden. § 4 Absatz 1 Nr. 3 VSBIInfoV-E müsste in der Folge entsprechend angepasst werden.

#### **(d) Absatz 1 Nr. 4 [Hindernisse für die Beilegung von Streitigkeiten]**

Wir bitten im Rahmen der Verordnungsbegründung um eine Konkretisierung dieser Berichtspflicht, die von der Richtlinie im Tätigkeitsbericht einer Verbraucherschlichtungsstelle nicht vorgesehen ist. Da wir davon ausgehen, dass diese Berichtspflicht mit der Pflicht der zuständigen Behörde bzw. der zentralen Anlaufstelle zur Erstellung eines Berichts nach Maßgabe des Artikels 20 Absatz 6 der Richtlinie zusammenhängt, sollte klargestellt werden, dass sie sich auf grundsätzliche und über den Einzelfall hinausgehende strukturelle Hemmnisse bezieht und nicht auf Hemmnisse, die in der Person der jeweiligen Streitparteien eines einzelnen Streitbeilegungsverfahrens begründet sind.

### **(e) Absatz 2 [Veröffentlichung des Tätigkeitsberichts]**

Wir bitten, § 4 Absatz 2 wie folgt zu ändern:

*„(2) Der Tätigkeitsbericht ist ab Anerkennung oder Einrichtung der Verbraucherschlichtungsstelle für jedes Kalenderjahr, jedoch erstmals für das Jahr 2016, bis zum ~~1. Februar~~**31. Dezember** des Folgejahres zu veröffentlichen.“*

Begründung: Die Ombudsstelle berichtet in ihrem Tätigkeitsbericht über die in einem Kalenderjahr eingegangenen Schlichtungsanträge und auch über die abschließende Bearbeitung dieser Schlichtungsanträge, die in das Folgejahr hineinreicht. Die Schlichtungsstellen der Deutsche Kreditwirtschaft verfahren ebenso. Diese Form der Berichterstattung hat den Vorteil, dass über sämtliche Streitbeilegungsverfahren eines Kalenderjahres innerhalb eines Tätigkeitsberichts abschließend und transparent berichtet werden kann. Die VSBInfoV sollte den Stichtag zur Veröffentlichung eines Tätigkeitsberichts daher in einer Weise festlegen, dass eine Verbraucherschlichtungsstelle auch weiterhin innerhalb eines Tätigkeitsberichts möglichst abschließend über ein Kalenderjahr berichten kann. Dies ist bei einer Veröffentlichung zum Stichtag 1. Februar eines Folgejahres nicht mehr gewährleistet. Schätzungsweise weit mehr als 25 Prozent der Streitbeilegungsverfahren eines Kalenderjahres würden so keinen hinreichenden Eingang mehr in einen Tätigkeitsbericht finden können. Mit Blick auf die üblichen Verfahrensdauern (z.B. rund 100 Kalendertage bei der Ombudsstelle vom Eingang eines Schlichtungsantrags bis zum Erlass eines Schlichtungsvorschlags) und dem erforderlichen Zeitaufwand zur Erstellung eines Tätigkeitsberichts wäre zumindest die überwiegende Zahl der Streitbeilegungsverfahren eines jeden vierten Quartals betroffen. Hinzu kommt, dass die Schlichtungsanträge, die bis Jahresultimo eingehen können, zum Jahresende auch überproportional zunehmen. Hintergrund ist die verjährungshemmende Wirkung eines Streitbeilegungsverfahrens. In aller Regel können diese Verfahren bis zum 1. Februar eines Folgejahres nicht abgeschlossen bzw. ausgewertet werden. In Einzelfällen gilt dies auch für Streitbeilegungsverfahren, die früher anhängig gemacht wurden. Wichtige statistische und inhaltliche Informationen, vor allem zu Verfahrensabschlüssen, würden so künftig in den Tätigkeitsberichten für eine Vielzahl von Streitbeilegungsverfahren fehlen oder auf den nachfolgenden Tätigkeitsbericht verlagert werden müssen. Dies würde nicht nur die Aussagekraft von Tätigkeitsberichten erheblich schmälern, sondern auch ein unvollständiges Bild der Streitbeilegung einer Verbraucherschlichtungsstelle in einem Kalenderjahr zeichnen. Der vorgesehene Veröffentlichungsstichtag zum 1. Februar eines Folgejahres ist nach unserer Auffassung aber auch bei einer anderen Form der Berichterstattung nicht ausreichend gewählt. Es bliebe einer Verbraucherschlichtungsstelle selbst bei Betrachtung nur der Eingänge eines Kalenderjahres und der in diesem Kalenderjahr erledigten Schlichtungsanträge gerade mal ein Monat Zeit, um einen Tätigkeitsbericht zu verfassen. Dies halten wir für nicht möglich und würde zu einer massiven Verschlechterung der bewährten Berichtspraxis führen.

### **3. § 5 [Evaluationsbericht der Verbraucherschlichtungsstelle]**

Wir halten es für sinnvoll, die Anforderungen zur Erstellung eines Evaluationsberichts im Rahmen der Verordnungsbegründung zu konkretisieren. Die Vorgaben erscheinen insbesondere hinsichtlich der eigenen Bewertung der Effektivität von geführten Streitbeilegungsverfahren und der Bewertung der Organisations- und Finanzstruktur einer Verbraucherschlichtungsstelle wenig aussagekräftig.



Wir sind Ihnen für eine Berücksichtigung unserer Anmerkungen sehr dankbar. Gern stehen wir Ihnen auch in einem persönlichen Gespräch für weitere Erläuterungen zur Verfügung.

Mit freundlichen Grüßen

A handwritten signature in blue ink that reads 'Thomas Richter'. The signature is stylized with a long horizontal stroke at the beginning and a checkmark-like flourish at the end.

Thomas Richter

A handwritten signature in blue ink that reads 'Timm Sachse'. The signature is written in a cursive style with a horizontal line above the first part.

Timm Sachse