

CHRISTIAN LOHR

Verbraucherstreit-
beilegung und
Verbraucherschutz

Veröffentlichungen zum Verfahrensrecht

Mohr Siebeck

Veröffentlichungen zum Verfahrensrecht

Band 178

herausgegeben von

Rolf Stürmer



Christian Lohr

Verbraucherstreitbeilegung und Verbraucherschutz

Die Rolle des Rechts in der Verbraucherschlichtung
nach dem VSBG

Mohr Siebeck

Christian Lohr, geboren 1990; Studium der Rechtswissenschaften an der Universität Regensburg; Wissenschaftlicher Mitarbeiter am Lehrstuhl für Bürgerliches Recht, Deutsches, Europäisches und Internationales Verfahrensrecht, Internationales Privatrecht sowie außergerichtlicher Streitbeilegung; Rechtsreferendariat im Oberlandesgerichtsbezirk Nürnberg; Rechtsanwalt in München.

Die Arbeit wurde von der Fakultät für Rechtswissenschaften der Universität Regensburg als Dissertation angenommen.

ISBN 978-3-16-159991-0 / eISBN 978-3-16-160087-6
DOI 10.1628/978-3-16-160087-6

ISSN 0722-7574 / eISSN 2568-7255 (Veröffentlichungen zum Verfahrensrecht)

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliographie; detaillierte bibliographische Daten sind über <http://dnb.dnb.de> abrufbar.

© 2021 Mohr Siebeck Tübingen. www.mohrsiebeck.com

Das Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der engen Grenzen des Urheberrechtsgesetzes ist ohne Zustimmung des Verlags unzulässig und strafbar. Das gilt insbesondere für die Verbreitung, Vervielfältigung, Übersetzung und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

Das Buch wurde von Gulde Druck in Tübingen auf alterungsbeständiges Werkdruckpapier gedruckt und gebunden.

Printed in Germany.

Für Mama

Vorwort

Die vorliegende Arbeit wurde von der Fakultät für Rechtswissenschaften der Universität Regensburg als Dissertation angenommen. Die mündliche Prüfung erfolgte im Sommer 2020.

Mein herzlichster Dank gilt meinem akademischen Lehrer und Doktorvater Herrn Professor Dr. Christoph Althammer. Er hat mir nicht nur die Anregung zum Thema der vorliegenden Arbeit gegeben und mich während meines juristischen Werdegangs größtmöglich motiviert, unterstützt und gefördert, sondern mir gleichzeitig auch die für die Anfertigung der Arbeit nötige Freiheit gewährt. Der nicht nur fachliche Austausch mit ihm war und ist prägend für meine Fortentwicklung als Jurist. Ich bin außerordentlich dankbar, neben der Forschung auch im Rahmen meiner Mitarbeit an seinem Lehrstuhl (und als Teil des ausgezeichneten Lehrstuhlteams) wertvolle Erfahrungen sammeln zu dürfen.

Herrn Professor Dr. Dr. h. c. Herbert Roth danke ich herzlich für die Begleitung dieser Arbeit als Zweitgutachter.

Für die freundliche Aufnahme in die Schriftenreihe „Veröffentlichungen zum Verfahrensrecht“ bedanke ich mich bei Herrn Professor Dr. Dres. h.c. Rolf Stürner.

Von Herzen danken möchte ich auch meiner Familie, ganz besonders meinen Eltern, Christoph Lohr und Beate Breidenbach-Lohr. Ihre uneingeschränkte Förderung, ihr vorbehaltloser Rückhalt sowie allgegenwärtiger und liebevoller Beistand sind der Grund für das Gelingen nicht nur dieser Arbeit.

München im Frühjahr 2021

Christian Lohr

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	VII
Abkürzungsverzeichnis	XIX
Erstes Kapitel: Streitbeilegung in Verbrauchersachen	1
§ 1 „Schöne neue Schlichtungswelt“	1
§ 2 <i>Gang der Darstellung</i>	3
§ 3 <i>Terminologie</i>	5
I. Verbraucher- und Unternehmerbegriff	6
II. Verbraucherstreitigkeit	7
III. ADR	8
§ 4 <i>Die alternative Streitbeilegung</i>	8
I. Vermittlungsverfahren	10
II. Schlichtung	12
III. Entscheidungsverfahren	14
1. Schiedsverfahren	14
2. Ombudsmannverfahren	15
IV. Interessensorientierung der außergerichtlichen Streitbeilegung	16
1. Verbraucherinteresse	16
2. Unternehmerinteresse	17
3. Das Interesse der Allgemeinheit	17
§ 5 „ <i>Rationale Apathie</i> “	18
I. Durchsetzungsdefizit in Verbrauchersachen	18
II. Der empirische Nachweis	20
III. Der Befund für Deutschland	22
§ 6 <i>Verbraucherrechtsdurchsetzung</i>	25
I. Prozessualer Verbraucherschutz	26
1. Individualrechtsschutz im Verbraucherrecht	27
a) Die nationale Perspektive	27
b) Die europäische Perspektive	27
aa) Europäische Verfahren für geringfügige Forderungen	28

bb) Europäisches Mahnverfahren	29
cc) Brüssel Ia-Verordnung	29
2. Kollektiver Rechtsschutz in Verbrauchersachen	30
a) Musterfeststellungsklage	32
b) Europäische Entwicklungen	35
II. „Kultur der Schlichtung“ – Die Entwicklung von Verbraucher- ADR in Europa	36
1. Historische Entwicklung	37
2. „Access to justice“	40
III. ADR-Richtlinie und ODR-Verordnung	43
1. Anwendungsbereich der ADR-Richtlinie	44
2. „Qualitätskriterien“ der ADR-Richtlinie – Ein Überblick über den Regelungsgehalt	47
a) Zugang zu ADR-Verfahren und der „ADR- Gewährleistungsanspruch“	47
b) Fachwissen, Unabhängigkeit und Unparteilichkeit	49
c) Transparenz	51
d) Effektivität und Effizienz	51
e) Fairness	53
f) Handlungsfreiheit	53
g) Rechtmäßigkeit	54
3. Zwischenergebnis	55
4. Rechtssetzungskompetenz der Europäischen Union	55
IV. Außergerichtliche Streitbeilegung in Deutschland	58
V. Verbraucherstreitbeilegungsgesetz	60
VI. Rechtspolitische Zielsetzung	62
1. Der Rechtsdurchsetzungsbegriff in ADR-Verfahren	62
2. Zielsetzung der ADR-Richtlinie	64
3. Verfahrenszielsetzung des VSBG	68
4. Das Verhältnis von Verbraucherschlichtungsverfahren und Zivilgerichtsbarkeit	71
a) Freiwilligkeit der Verbraucherschlichtung	72
b) Konkurrenzverhältnis	73
c) Rechtsfortbildung	77
d) Vorlagebefugnis aus Art. 267 AEUV	79
VII. Zwischenergebnis	80
 Zweites Kapitel: Verbraucherschutz und ADR	 83
§ 7 <i>Eignung von ADR für Verbraucherstreitigkeiten</i>	83
I. Die Routine in der Konfliktaustragung – <i>repeat player vs. one shotter</i>	86

1. Die Vorteile des repeat player in der alternativen Streitbeilegung	87
a) Ressourceneinsatz	87
b) Professionalisierung	88
c) Konfliktroutine und Rationalitätsfallen	90
2. Verhandlungsmacht und Nichteinigungsalternativen	93
II. Zwischenergebnis	94
§ 8 <i>Verfahrensrechtliche Mindeststandards – Das Recht der Verbraucherschlichtung</i>	95
I. Die Notwendigkeit von Mindeststandards	96
II. Zivilprozessuale Verfahrensgarantien in der Verbraucherschlichtung	98
III. Besondere Verbraucherschutzinstrumente der ADR-Richtlinie	99
IV. Die Verfahrensvorgaben des VSBG	100
1. Freiwilligkeit	101
a) Freiwilligkeit der Teilnahme	101
aa) Schlichtungsklauseln	103
bb) Schlichtungszwang für Unternehmer	104
cc) Prozesskostenrechtliche Privilegierung der Schlichtung?	106
b) Freiwilligkeit des Ergebnisses	108
aa) Faktische Bindungswirkung	109
bb) Der Schlichtungsvorschlag im nachfolgenden Zivilprozess	111
2. Rechtliches Gehör und Sachverhaltsaufklärung	112
3. Transparenz	114
a) Verfahrenstransparenz	115
b) Kritik	116
4. Das Effizienzgebot der Verbraucherschlichtung	118
5. Unabhängigkeit und Unparteilichkeit	120
a) Die Schlichtungsstelle	121
b) Der Streitmittler	123
V. Verletzung von Verfahrensvorgaben	125
1. Abbruch des Schlichtungsverfahrens	125
2. Aufhebung des bereits angenommenen Schlichtungsvorschlages	126
3. Persönliche Haftung des Streitmittlers	128
VI. Ergebnis zur Verfahrensgestaltung des VSBG – Recht der Verbraucherschlichtung	130

Drittes Kapitel: Das Paradigma der Unabdingbarkeit im Rahmen des Verbrauchervertragsrechts	133
§ 9 Verbraucherschutz in Europa und Deutschland	133
I. Die europäische Perspektive	134
II. Die nationale Perspektive	137
§ 10 Verbraucherschutzkonzeptionen	138
I. Der Marktbezug des unionalen Verbrauchervertragsrechts	140
II. Die strukturelle Unterlegenheit des Verbrauchers	142
III. Der Perspektivenwechsel mit Umsetzung der Verbraucherrechterichtlinie und das Verbraucherleitbild	143
§ 11 Privatautonomie und Verbraucherschutz	145
§ 12 Die Schutzinstrumente des Verbrauchervertragsrechts	148
I. Informationspflichten	149
1. Das Informations- und Transparenzparadigma	149
2. „Information overload“	151
II. Widerrufsrechte	152
III. Halbzwingende Rechte	155
IV. Zwingende Vertragsinhaltsregelungen	157
1. Die Legitimation zwingender Vertragsinhaltsregelungen	157
a) Der Verbraucher als die „schwächere“ Vertragspartei	159
b) Zwingende Ausgestaltung und Vollharmonisierung	161
2. Zwischenergebnis	164
§ 13 Die Abdingbarkeit der Verbraucherschutzrechte	164
I. Individualrechtsschutz oder Sicherung öffentlicher Interessen	165
II. Die Kapitalisierung von Verbraucherschutzrechten	166
III. Tatsächliche Disposition und rechtsgeschäftliche Abdingbarkeit	169
1. Information	170
a) Verzichtsmöglichkeit bei Mitteilung der „Basisinformation“	171
b) Art. 246b § 1 Abs. 2 S. 2 EGBGB als Ausnahmetatbestand	172
c) Der Normgehalt des § 312d Abs. 1 S. 2 BGB	173
2. Widerrufsrecht	173
a) Die Ausgestaltung des Widerrufsrechts vor Inkrafttreten des SMG	176
b) Die Wertung des § 308 Nr. 1 Hs. 2 BGB	178
c) Zwischenergebnis	180
3. Zwingende Vorgaben zum Vertragsinhalt	181
a) Informationspflichten und Vertragsinhalt	181

b)	Vertragsinhaltsregelungen	182
aa)	Verbrauchsgüterkaufrecht	182
(1)	Die Abweichungsmöglichkeit nach Mangelmitteilung	183
(2)	Die Ansicht Wertenbruchs	184
bb)	Pauschalreisevertragsrecht	185
c)	Zwischenergebnis	187
4.	Die Reichweite des Paradigmas der Unabdingbarkeit	187
a)	Der Vertragsschluss als zeitliche Grenze	187
b)	Kritik	188
c)	Der Umkehrschluss zu <i>ex-post</i> Verzichtsverboten	190
d)	Die Zulassung von Verjährungsabreden	190
e)	Der Wortlaut der europäischen Sekundärrechtsakte	191
f)	Zwischenergebnis	191
5.	Verbraucherrechte als Gegenstand eines Vergleichs	192
a)	Vergleichsfähigkeit und Schiedsfähigkeit	192
b)	Der Meinungsstand	193
6.	Die Rechtsprechung der EuGH und das Paradigma der Unabdingbarkeit	195
a)	Die Rechtssache <i>Gruber</i> und der „Verzicht“ des Verbrauchers	195
b)	Der <i>EuGH</i> und die Klausel-Richtlinie	196
aa)	Klauseln mit verfahrensrechtlichem Bezug	197
bb)	Klauseln mit materiell-rechtlichem Bezug	198
c)	Die Übertragung der Rechtsprechung auf das allgemeine Verbraucherprivatrecht – Die Rechtssachen <i>Duarte</i> <i>Hueros</i> und <i>Faber</i>	199
7.	Zwischenergebnis	201

Viertes Kapitel: Die Rolle des materiellen Rechts in der Verbraucherstreitbeilegung

§ 14	Das Verhältnis zwischen Verbraucher und Unternehmer in der Verbraucherschlichtung	204
§ 15	Verbraucherschlichtung und Recht	204
I.	Vereinbarung über die Verfahrensdurchführung	205
II.	Schlichtungsvereinbarung zwischen Verbraucher und Unternehmer	205
III.	Schlichtungsvorschlag und Abschlussvereinbarung	207
IV.	Materielles Verbraucherschutzrecht und Schlichtungsvorschlag	208
1.	Die Schutzwirkung des Verbraucherrechts im Rahmen des Schlichtungsergebnisses	210

a) Der Rechtsgedanke aus § 491 Abs. 4 BGB	210
b) Novation und Änderungsvertrag	211
2. Die Möglichkeit zum Widerruf des angenommenen Schlichtungsvorschlages	213
a) Widerrufsrecht <i>de lege lata</i>	213
b) Widerrufsrecht <i>de lege ferenda</i>	214
V. Zwischenergebnis	214
§ 16 <i>Recht als Konfliktlösungsinstrument</i>	215
I. Konfliktlösung durch Rechtsanwendung	216
1. Vom Gesetzssystem zum Konsenssystem	218
a) Krise des modernen Rechts	219
b) Private Rechtssetzung	221
2. Verbraucher und Recht	222
a) Unternehmerinteresse	223
b) Verbraucherinteresse	224
aa) „win-win-Lösungen“?	224
bb) Rechtsbezogene Verfahrensgestaltung	227
3. Zwischenergebnis	228
II. Vorgaben der ADR-Richtlinie zur Rechtsanwendung	229
1. Regelungen auf welche sich die Streitbeilegung stützen kann – Art. 7 Abs. 1 lit. i) ADR-RL	230
2. Die gebührende Berücksichtigung der Rechte der Parteien ...	230
3. Information des Verbrauchers – EWG 42 ADR-Richtlinie ...	232
4. Art. 9 Abs. 2 lit. b) ADR-Richtlinie	233
5. Zwischenergebnis	233
§ 17 <i>Die Lösung des Verbraucherkonflikts nach dem VSBG</i>	234
I. Rechtsanwendung durch den Streitmittler	234
II. Die rechtliche Bewertung – § 19 Abs. 1 S. 3 VSBG	235
1. Rechtliche Bewertung und Rechtsdienstleistung	237
2. Qualifikationsanforderung an den Streitmittler	239
a) Die Vorgaben des VSBG	240
aa) Die Rechtskenntnisse des Streitmittlers	241
bb) Verfahrensbezogene Qualifikationsalternativität ...	243
(1) Eingriff in die Berufswahlfreiheit	244
(2) Die systematische Stellung des § 6 Abs. 2 S. 2 VSBG	246
b) Ergebnis zur Qualifikation des Streitmittlers	246
3. Sachverhaltsaufklärung	248
a) Ablehnung der Verfahrensführung	249
b) „Beweiserhebung“	250
c) Die Aufklärung durch den Streitmittler	251

aa) Beweisschwierigkeiten und die „Untersuchungspflicht“ des EuGH	254
bb) Die Bürgschaftsrechtsprechung des BVerfG	256
cc) Zwischenergebnis	257
d) Aufklärung durch die Konfliktparteien	258
aa) Allgemeine Beweislastumkehr im Verbrauchervertragsrecht	260
bb) Die Bedeutung der Sachverhaltsaufklärung und die Verfahrenseffizienz	261
cc) Verstoß gegen die Mitwirkungspflicht	262
e) Ergebnis	263
f) Exkurs: Der Schutz der Vertraulichkeit	265
III. Zwischenergebnis – Rechtliche Bewertung als Rechtsanwendung	266
IV. „Außerrechtliche“ Faktoren und Verbraucher-ADR	268
1. Billigkeitsmaßstab	271
2. Unternehmerische Verhaltensregelwerke	272
3. Parteiinteressen	274
4. Prozessrisikoanalyse	275
§ 18 Rechtsverwendung – Schlichtungsvorschlag und zwingendes Verbraucherschutzrecht	
I. Die Vorgaben der ADR-Richtlinie	277
1. Das Rechtmäßigkeitsprinzip in der Entwicklung	277
2. Das argumentum e contrario zu Art. 11 Abs. 1 ADR- Richtlinie	280
II. Die Vorgaben des deutschen Rechts	281
1. Spezialgesetzliche Vorgaben und Verfahrensordnungen unterschiedlicher Verbraucherschlichtungsstellen nach dem VSBG	282
2. Der Wortlaut des § 19 Abs. 1 S. 2 VSBG	284
a) „Soll“-Vorschrift	285
b) Die Rechtsbindung im VSBG-RefE	285
c) Zwischenergebnis	286
3. Das Prinzip der informierten Autonomie	286
a) <i>Ius cogens</i>	287
b) Das Transparenz- und Informationsmodell	288
c) Zwischenergebnis	290
4. Effektivität der Verbraucherschlichtung	291
III. Ergebnis zur Rechtsverwendung	292
IV. Exkurs: Auswirkungen auf den Prozessvergleich	294
§ 19 Endergebnis zur Rolle des materiellen Rechts in der Verbraucherschlichtung	
	295

Fünftes Kapitel: Verfahrensbezogene Folgefragen	299
§ 20 <i>Vollstreckbarkeit des Verfahrensergebnisses</i>	299
I. Verbraucherschlichtungsstelle als Gütestelle gem. § 794 Abs. 1 Nr. 1 ZPO?	300
II. Durchsetzung des Schlichtungsergebnisses	301
§ 21 <i>Gerichtliche Kontrolle</i>	302
I. Rechtswegsperre?	303
II. Die gerichtliche Überprüfung des Schlichtungsergebnisses	305
1. Verstoß gegen zentrale Verfahrenselemente	305
2. §§ 307 ff. BGB	307
Sechstes Kapitel: Grenzüberschreitende Verbraucherstreitigkeiten	309
§ 22 <i>ADR-Richtlinie und Brüssel Ia-Verordnung</i>	309
§ 23 <i>Grenzüberschreitende Verbraucherkonflikte und „geltendes Recht“</i>	313
I. Rechtsanwendung	314
II. Rechtsverwendung	316
III. Ergebnis	317
Siebentes Kapitel: Die Auswirkungen der Verbraucherschlichtung	319
§ 24 <i>Wandel der Streitkultur und Verbraucherschutz durch ADR?</i>	319
§ 25 <i>Der Unternehmer und die Verbraucherschlichtung</i>	321
I. Kostentragungslast	322
II. Interessen des Unternehmers – Verbraucherschlichtung als Marktfaktor	324
III. Zwischenergebnis	325
§ 26 <i>Die Konkurrenz zwischen der Schlichtung und dem staatlichen Gerichtsverfahren – Modernisierung der ZPO?</i>	326
I. Reform des § 495a ZPO	329
II. Richterliche Hinweispflicht und Aufklärungsbemühungen	329
III. Kollektiver Rechtsschutz	331
IV. Online-Gerichtsbarkeit	334
V. Ergebnis	336

Achtes Kapitel: Zusammenfassung der Ergebnisse und Ausblick	337
Literaturverzeichnis	343
Stichwortverzeichnis	365

Abkürzungsverzeichnis

a. A.	anderer Ansicht
a. a. O.	am angegebenen Ort
Abl.	Amtsblatt der Europäischen Union
Abs.	Absatz
ADR	Alternative Dispute Resolution
ADR-Richtlinie, ADR-RL	Richtlinie über die alternative Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006 / 2004 und der Richtlinie 2009 / 22 / EG (ADR Richtlinie)
ADR-Richtlinie (Vorschlag), ADR-RL (Vorschlag)	Vorschlag für Richtlinie des Europäischen Parlaments und des Rates über Formen der alternativen Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 und der Richtlinie 2009/22/EG (Richtlinie über alternative Streitbeilegung), KOM (2011) 793 endg. am Ende
a. E.	am Ende
AEUU	Konsolidierte Fassungen des Vertrags über die Europäische Union und des Vertrags über die Arbeitsweise der Europäischen Union 2012/C 326/01
a. F.	alte Fassung
a. M.	anderer Meinung
AG	Amtsgericht
AGB	Allgemeine Geschäftsbedingungen
Alt.	Alternative
Anh.	Anhang
Anl.	Anlage
Anm.	Anmerkung
AnwBl	Anwaltsblatt
Art.	Artikel
AS	Alternative Streitbeilegung
Aufl.	Auflage
Bd.	Band
BGB	Bürgerliches Gesetzbuch
BGBL	Bundesgesetzblatt
BGH	Bundesgerichtshof
BGHZ	Entscheidungen des Bundesgerichtshofes in Zivilsachen
BMJV	Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz
BORA	Berufsordnung für Rechtsanwälte
BRAK	Bundesrechtsanwaltskammer
BRAK-Mitt.	Mitteilungen der Bundesrechtsanwaltskammer
BRAO	Bundesrechtsanwaltsordnung
BR-Drucks.	Bundesratsdrucksache
Brüssel Ia-VO	Verordnung (EU) Nr. 1215 / 2012 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 12. Dezember 2012 über die gerichtliche Zuständig-

	keit und die Anerkennung und Vollstreckung von Entscheidungen in Zivil- und Handelssachen
bspw.	beispielsweise
BT-Drucks.	Bundestagsdrucksache
Buchst.	Buchstabe
BVerfG	Bundesverfassungsgericht
BVerfGE	Entscheidungen des Bundesverfassungsgerichts
BVerwG	Bundesverwaltungsgericht
BVerwGE	Entscheidungen des Bundesverwaltungsgerichts
bzw.	beziehungsweise
ca.	circa
CMLR	Common Market Law Review
DAV	Deutscher Anwaltverein
ders.	derselbe
d. h.	das heißt
dies.	dieselbe(n)
DRB	Deutscher Richterbund
DRiG	Deutsches Richtergesetz
DRiZ	Deutsche Richterzeitung
ECC-Net	Netzwerk der Europäischen Verbraucherzentren
Einl.	Einleitung
EGBGB	Einführungsgesetz zum Bürgerlichen Gesetzbuche
EGZPO	Einführungsgesetz zur Zivilprozessordnung
EMRK	Europäische Menschenrechtskonvention
EnWG	Energiewirtschaftsgesetz
endg.	endgültig
Enforcement-RL	Richtlinie 2004/48/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 29. April 2004 zur Durchsetzung der Rechte des geistigen Eigentums
etc.	et cetera
EU	Europäische Union
EuGH	Europäischer Gerichtshof
EU-Grundrechtecharta	Charta der Grundrechte der Europäischen Union
e. V.	eingetragener Verein
EWR	Europäischer Wirtschaftsraum
EWG	Erwägungsgrund, Erwägungsgründe
f., ff.	folgende
FAZ	Frankfurter Allgemeine Zeitung
Fernabsatz-RL	Richtlinie 97/7/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 20. Mai 1997 über den Verbraucherschutz bei Vertragsabschlüssen im Fernabsatz
FIN-Net	Netzwerk der Schlichtungsstellen für Finanzdienstleistungen
Fn.	Fußnote
FOS	Financial Ombudsman Service
FS	Festschrift
GbR	Gesellschaft bürgerlichen Rechts
gem.	gemäß
GewArch	Gewerbearchiv, Zeitschrift für Wirtschaftsverwaltungsrecht
GG	Grundgesetz für die Bundesrepublik Deutschland

ggf.	gegebenenfalls
GmbH	Gesellschaft mit beschränkter Haftung
GPR	Zeitschrift für das Privatrecht der Europäischen Union
h. L.	herrschende Lehre
h. M.	herrschende Meinung
Halbs.	Halbsatz
Haustürgeschäfte- RL	Richtlinie 85/577/EWG des Rates vom 20. Dezember 1985 betreffend den Verbraucherschutz im Falle von außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verträgen
Hervorh. d. Verf.	Hervorhebung des Verfassers
Hrsg.	Herausgeber
i. d. F.	in der Fassung
i. d. R.	in der Regel
i. e. S.	im engeren Sinne
IHKG	Gesetz zur vorläufigen Regelung des Rechts der Industrie- und Handelskammern
insbes.	insbesondere
i. R. d.	im Rahmen der / des
i. S., i. S. d., i. S. e., i. S. v.	im Sinne, im Sinne des / der, im Sinne eines, im Sinne von
i. V.	in Verbindung
i. V. m.	in Verbindung mit
i. w. S.	im weiteren Sinne
JAPO	Ausbildungs- und Prüfungsordnung für Juristen – Bayern
JZ	JuristenZeitung
Kap.	Kapitel
Kartellschadens- ersatz-RL	Richtlinie 2014/104/EU des Europäischen Parlaments und des Rates vom 26. November 2014 über bestimmte Vorschriften für Schadensersatzklagen nach nationalem Recht wegen Zuwiderhandlungen gegen wettbewerbsrechtliche Bestimmungen der Mitgliedstaaten und der Europäischen Union
KG	Kammergericht
Klausel-RL	Richtlinie 93/13/EWG des Rates vom 5. April 1993 über mißbräuchliche Klauseln in Verbraucherverträgen
krit.	kritisch
LG	Landgericht
Lit.	Literatur
lit.	Buchstabe
LuftSchlichtV	Luftverkehrsschlichtungsverordnung
LuftVG	Luftverkehrsgesetz
m. Anm.	mit Anmerkungen
MDR	Monatsschrift für Deutsches Recht, Zeitschrift für die Zivilrechtspraxis
m. E.	meines Erachtens
MedG / MediationsG	Mediationsgesetz
Mediations-RL	Richtlinie 2008/52/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 21. Mai 2008 über bestimmte Aspekte der Mediation in Zivil- und Handelssachen
MMR	MultiMedia und Recht, Zeitschrift für Informations-, Telekommunikations- und Medienrecht

MFK-DiskE	Diskussionsentwurf für ein Gesetz zur Einführung einer Musterfeststellungsklage
m. w. N.	mit weiteren Nachweisen
n. F.	neue Fassung
NJ	Neue Justiz, Zeitschrift für Rechtsentwicklung und Rechtsprechung
NJW	Neue Juristische Wochenschrift
Nr.	Nummer / n
ODR	Online Dispute Resolution / Online-Streitbeilegung
ODR-Verordnung, ODR-VO	Verordnung (EU) Nr. 524 / 2013 des Europäischen Parlaments und Rates vom 21. Mai 2013 über die Online-Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten
OLG	Oberlandesgericht
OVG	Oberverwaltungsgericht
Pauschalreise-RL	Richtlinie (EU) 2015/2302 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 25. November 2015 über Pauschalreisen und verbundene Reiseleistungen (ABl. L 326 vom 11.12.2015, S. 1).
Produkthaftungs-RL	Richtlinie 85/374/EWG des Rates vom 25. Juli 1985 zur Angleichung der Rechts- und Verwaltungsvorschriften der Mitgliedstaaten über die Haftung für fehlerhafte Produkte
Prozesskostenhilfe- RL	Richtlinie 2003/8/EG des Rates vom 27. Januar 2003 zur Verbesserung des Zugangs zum Recht bei Streitsachen mit grenzüberschreitendem Bezug durch Festlegung gemeinsamer Mindestvorschriften für die Prozesskostenhilfe in derartigen Streitsachen
RDG	Rechtsdienstleistungsgesetz
RefE	Referentenentwurf
RegE	Regierungsentwurf
RL	Richtlinie
Rn.	Randnummer
RRa	ReiseRecht aktuell, Zeitschrift für das Tourismusrecht
Rspr.	Rechtsprechung
S.	Seite
s.	siehe
s. a.	siehe auch
SchiedsVZ	Zeitschrift für Schiedsverfahren
SchliO	Schlichtungsordnung
s. o.	siehe oben
sog.	sogenannt
söp	Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr
str.	streitig
s. u.	siehe unten
Timesharing-RL	Richtlinie 94/47/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 26. Oktober 1994 zum Schutz der Erwerber im Hinblick auf bestimmte Aspekte von Verträgen über den Erwerb von Teilzeitnutzungsrechten an Immobilien
TKG	Telekommunikationsgesetz
u. a.	unter anderem, und andere
Übk.	Übereinkommen
UGP-RL	Richtlinie 2006/114/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 12. Dezember 2006 über irreführende und vergleichende Werbung

UKlaG	Unterlassungsklagengesetz
u. U.	unter Umständen
Urt.	Urteil
v.	vom, von
Verbraucherrechte- RL	Richtlinie 2011/83/EU des Europäischen Parlaments und des Rates vom 25. Oktober 2011 über die Rechte der Verbraucher, zur Abänderung der Richtlinie 93/13/EWG des Rates und der Richtlinie 1999/44/EG des Europäischen Parlaments und des Rates sowie zur Aufhebung der Richtlinie 85/577/EWG des Rates und der Richtlinie 97/7/EG des Europäischen Parlaments und des Rates
Verbrauchsgüterkauf- RL	Richtlinie 1999/44/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 25. Mai 1999 zu bestimmten Aspekten des Verbrauchsgüterkaufs und der Garantien für Verbrauchsgüter
VG	Verwaltungsgericht
VGH	Verwaltungsgerichtshof
VO	Verordnung
Vorbem. / Vor.	Vorbemerkung
VBG	Verbraucherstreitbeilegungsgesetz
VBG-RefE	Referentenentwurf zur Umsetzung der ADR-Richtlinie und zur Durchführung der ODR-Verordnung
VBG-RegE	Regierungsentwurf zur Umsetzung der ADR-Richtlinie und zur Durchführung ODR-Verordnung
VBInfoV	Verbraucherstreitbeilegungs-Informationspflichtenverordnung
VuR	Verbraucher und Recht, Zeitschrift für Wirtschafts- und Verbraucherrecht
VVG	Versicherungsvertragsgesetz
VZBV	Verbraucherzentrale Bundesverband
WEG	Wohnungseigentumsgesetz
WM	Wertpapier-Mitteilungen, Zeitschrift für Wirtschafts- und Bankrecht
Wohnimmobilien- kredit-RL	Richtlinie 2014/17/EU des Europäischen Parlaments und des Rates vom 4. Februar 2014 über Wohnimmobilienkreditverträge für Verbraucher und zur Änderung der Richtlinien 2008/48/EG und 2013/36/EU und der Verordnung (EU) Nr. 1093/2010
z. B.	zum Beispiel
ZEuP	Zeitschrift für Europäisches Privatrecht
ZIP	Zeitschrift für Wirtschaftsrecht
ZKM	Zeitschrift für Konfliktmanagement
ZMediatAusbV	Zertifizierte-Mediatoren-Ausbildungs-Verordnung
ZPO	Zivilprozessordnung
z. T.	zum Teil
ZUM	Zeitschrift für Urheber- und Medienrecht
zust.	zustimmend
zz.	zurzeit
ZZP	Zeitschrift für Zivilprozess

Erstes Kapitel:

Streitbeilegung in Verbrauchersachen

§ 1 „Schöne neue Schlichtungswelt“

Am 1. April 2016 ist das Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG) als Kernregelung des Gesetzes zur Umsetzung der Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten und zur Durchführung der Verordnung über Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten¹ in Kraft getreten. Initiiert durch die ADR-Richtlinie und ODR-Verordnung des europäischen Gesetzgebers wird mit diesem Gesetz ein neues Kapitel im Bereich der alternativen Streitbeilegung eröffnet.

Mit Umsetzung der ADR-RL hat der deutsche Gesetzgeber nun ein Sonderverfahrensrecht für Verbraucher geschaffen. Um den Zugang des Verbrauchers zum Recht zu stärken und das Verbraucherschutzniveau zu erhöhen, sollen für Konflikte zwischen dem Verbraucher und Unternehmer alternative Streitbeilegungsverfahren etabliert werden, die außerhalb des staatlichen Ziviljustizsystems eine Geltendmachung von Verbraucherrechten vor einer neutralen Institution ermöglichen. Der Grundgedanke des Unionsgesetzgebers ist dabei, den Verbraucher als Akteur auf dem Binnenmarkt nicht nur durch materielle Rechtsvorschriften zu schützen, sondern gleichzeitig sicherzustellen, dass diese Verbraucherrechte auch durchgesetzt werden.² Da sich nach Ansicht der EU die staatlichen Gerichtsverfahren dazu aber nur bedingt eignen, gilt es, die individuelle Verbraucherrechtsdurchsetzung und insbesondere die Zufriedenheit des Verbrauchers als Konsument auf dem Binnenmarkt auf andere Weise – über außergerichtliches Streitbeilegungsangebote – sicherzustellen.

Der Weg in eine „Schöne neue Schlichtungswelt“³ ist eröffnet.

Die erst relativ spät einsetzende rechtswissenschaftliche Diskussion über die *Alternative Dispute Resolution* (ADR) als Instrument zur Geltendmachung von Verbraucherrechten steht diametral dem weit gefassten Anwendungsbereich der Verbraucherschlichtung entgegen.

¹ BGBl. 2016 I, S. 254, berichtigt S. 1039.

² Vgl. dazu nur die Binnenmarktakte I, KOM (2011) 206 endg. 11.

³ So *Eidenmüller/Engel*, FAZ 12.07.2013, S. 7, in Reminiszenz an den dystopischen Roman *Brave New World* von *Huxley*.

Gegenstand des Verfahrens können nämlich neben Problemen bei geringwertigen Online-Käufen oder Unklarheiten eines im Rahmen einer Haustürsituation abgeschlossenen Versicherungsvertrages, ebenso der Streit im Zusammenhang mit einem Wohnraummietvertrages (§ 312 Abs. 4 S. 1 BGB)⁴, Konflikte im Bereich der Wohnungseigentumsverwaltung⁵ und möglicherweise sogar die Infragestellung eines nach § 311b Abs. 1 BGB notariell beurkundeten Grundstückskaufvertrages sein.⁶

Schon allein dieser weitgefaste Anwendungsbereich sowie die quasi-gerichtliche Ausgestaltung und Zielsetzung des Verfahrens zeigen das erhebliche Potential der Verbraucherschlichtung, zum einen für die Reichweite des Rechtsschutzes des Verbrauchers, zum anderen hinsichtlich der Auswirkungen auf das Rechtsschutzsystem im Ganzen. Nicht aus dem Blick geraten darf gerade in diesem Zusammenhang, dass der Verbraucherbegriff nur der Umschreibung einer bestimmten Rolle dient, in der die natürliche Person im Rechtsverkehr auftritt und somit nicht als Statusbegriff aufzufassen ist.⁷ Gleichzeitig folgt daraus, dass jede natürliche Person, gänzlich unabhängig von ihren individuellen Fähigkeiten und Eigenschaften, Verbraucher sein kann oder anders ausgedrückt: Verbraucher sind wir alle.⁸

Zwar belegen die bisherigen Erfahrungen mit dem Verbraucherstreitbeilegungsverfahren, dass die tatsächliche Inanspruchnahme hinter den geäußerten Erwartungen zurück bleibt⁹. Die Auseinandersetzung mit dem

⁴ Beachte auch, dass die Verbraucherrechte-RL Wohnraummietverträge explizit nicht erfassen will (Art. 3 Abs. 3 lit. f) sowie EWG 26). Koch, VuR 2016, 92 ff.

⁵ Nach dem BGH ist „die Wohnungseigentümergeinschaft im Interesse des Verbraucherschutzes der in ihr zusammengeschlossenen, nicht gewerblich handelnden natürlichen Personen dann einem Verbraucher gem. § 13 BGB gleichzustellen ist, wenn ihr wenigstens ein Verbraucher angehört und sie ein Rechtsgeschäft zu einem Zweck abschließt, der weder einer gewerblichen noch einer selbstständigen beruflichen Tätigkeit dient“, BGH NJW 2015, 3228 ff., 3230 Rn. 30.

⁶ Althammer, in: Schmidt-Kessel (Hrsg.), Alternative Streitschlichtung, 2015, S. 117 ff.; Althammer, in: ders. (Hrsg.), Verbraucherstreitbeilegung: Aktuelle Perspektiven für die Umsetzung der ADR-Richtlinie, 2015, S. 9 ff., 14. Die Reichweite der möglichen Konfliktgegenstände verdeutlicht auch die Übersicht der Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle über die einzelnen Streitgegenstandskategorien im Tätigkeitsbericht 2017, S. 3, abrufbar unter: https://www.verbraucher-schlichter.de/media/file/53.Taetigkeitsbericht_2017.pdf (geprüft am 01.11.2020).

⁷ Bamberger, in: Hau/Poseck (Hrsg.), BeckOK BGB, 2020, § 13 Rn. 9; Alexander, in: Gsell/Krüger/Lorenz u. a. (Hrsg.), BeckOGK, § 13 Rn. 152 ff.; H. Roth, in: Bruns (Hrsg.), Die Zukunft des Zivilprozesses, 2014, S. 69 ff., 81; ders., in: Kronke (Hrsg.), Grenzen überwinden – Prinzipien bewahren, 2011, S. 715 ff., 722 f.; Engell/Stark, ZEuP 2015, 32 ff.

⁸ Siehe insoweit auch der Verweis auf John F. Kennedy mit seiner „Verbraucherbotschaft“ aus dem Jahre 1962: „Consumers, by definition, include us all“, zitiert nach Engell/Stark, ZEuP 2015, 32 ff.

⁹ Ging die Gesetzesbegründung zum Verbraucherstreitbeilegungsgesetz für die nähere

Konfliktbelegungsverfahren erscheint aber schon deshalb notwendig, da dem Verbraucher-ADR-Verfahren das Potential zuerkannt wird, eine Veränderung in der Rechtskultur herbeizuführen.¹⁰

§ 2 Gang der Darstellung

Die vorliegende Arbeit nimmt die Entwicklung im Bereich der alternativen Streitbeilegung in Verbrauchersachen in den Blick und analysiert die verfahrensmäßige Ausgestaltung durch die ADR-RL und das VSBG. Im Mittelpunkt steht dabei die Bedeutung des materiellen Rechts für die Verbraucherschlichtung. Unter Berücksichtigung des Rückgangs der Klageeingangszahlen bei den staatlichen Gerichten wird auch die Frage nach einem gesellschaftlichen Wandel weg von einem *Ihering'schen* „Kampf ums Recht“ hin zu einer „Kultur der Schlichtung“ gestellt werden müssen.

Zu Beginn sollen die bestehenden Möglichkeiten zur Verbraucherrechtsdurchsetzung aufgezeigt und die Frage nach einem Durchsetzungsdefizit, auch unter Zugrundelegung empirischer Beobachtungen beantwortet werden. Nach der Erörterung der justiziellen Individual- und Kollektiv-Rechtsschutzinstrumente folgt eine Besprechung der ADR-Richtlinie sowie auch

Zukunft noch von einem Zuwachs um weitere 60.000 Streitbeilegungsanträge zu den geschätzten jährlichen 60.000 Verbraucherbeschwerden bei bestehenden Schlichtungsstellen aus (vgl. BT Drucks 18/5089, S. 42 ff.), so weist eine Zusammenschau der Jahres- und Tätigkeitsberichte der nach dem VSBG anerkannten oder eingerichteten Verbraucherschlichtungsstellen für das Jahr 2016 in der Summe ca. 62.800 Schlichtungsanträge aus, vgl. dazu *Althammer/Lohr*, DRiZ 2017, 354 ff.; *Tombrink*, BRAK-Mitteilungen 2017, 142 ff., 154 f. Vgl. aktuell *Greger*, Verbraucherschlichtung bleibt hinter den Erwartungen zurück, 2018 (<https://www.schlichtungs-forum.de/neuigkeiten/verbraucherschlichtung-leibt-hinter-den-erwartungen-zurueck/#more-744>) (geprüft am 01.11.2020); sowie Verbraucherschlichtungsbericht 2018, abrufbar unter https://www.bundesjustizamt.de/DE/SharedDocs/Publikationen/Verbraucherschutz/Verbraucherschlichtungsbericht_2018.pdf;jsessionid=D213B156FC148933F91FCDE5156FEFD3.2_cid386?__blob=publicationFile&v=5 (geprüft am 01.11.2020). Gleichzeitig ist allerdings branchenspezifisch ein erheblicher Anstieg der Schlichtungsanträge zu verzeichnen, söp_Halbjahresbilanz 2018 (Anstieg um 37 % im Vergleich zum Vorjahr), abrufbar unter: <https://soep-online.de/assets/files/s/C3%B6p-Halbjahresbilanz%202018.pdf> (geprüft am 01.11.2020).

¹⁰ Vgl. *Althammer*, in: ders. (Hrsg.), Verbraucherstreitbeilegung: Aktuelle Perspektiven für die Umsetzung der ADR-Richtlinie, 2015, S. 9 ff.; *Papier*, IWRZ 2016, 14 ff., 18 „grundlegende Veränderung des Rechtssystems“; *Grupp*, AnwBl 2015, 186 ff. In negativer Hinsicht, in Form eines „Bedeutungsverlusts der Zivilgerichtsbarkeit durch Verbrauchermediation“, vgl. statt vieler *H. Roth*, JZ 2013, 637 ff. In positiver Hinsicht, durch eine „Stärkung des Rechts durch eine gewandelte Streitkultur“, vgl. *Jaeger*, AnwBl 2015, 573 ff., ebenso positiv *Hirsch*, NJW 2013, 2088 ff. Zu einer entsprechenden Diskussion mahnend auch *Wendland*, KritV | CritQ | Rcrit 99 (2016), 301 ff., 303 f.

des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes. Aufgrund des fehlenden Verfahrensbezugs und des mindestharmonisierenden Ansatzes der ADR-RL können schon an dieser Stelle die konkreten „Qualitätskriterien“ des europäischen Rechtssetzungsaktes erörtert werden.

Nach einem knappen Überblick über die wesentlichen Regelungen des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes, der im Laufe der Arbeit noch vertieft werden wird, gilt es die Verfahrenszielsetzung der Verbraucherschlichtung zu klären und das Verhältnis zur staatlichen Zivilgerichtsbarkeit zu untersuchen.

Das folgende Kapitel widmet sich dann zunächst der grundsätzlichen Frage nach der Eignung der ADR-Verfahren für die Beilegung von Verbraucherstreitfällen. Gerade in alternativen Streitbeilegungsverfahren ist klärungsbedürftig, ob und inwieweit der Verbraucher eines Schutzes vor Übervorteilung bedarf. Setzt sich also der materiell-rechtliche Schutz des Verbrauchers auch im Rahmen des Verfahrens fort?

Neben der Frage nach der konkreten Ausgestaltung der verfahrensbezogenen Mindeststandards des VSBG, müssen auch mögliche Konsequenzen einer Verletzung dieser Vorgaben untersucht werden.

Im Mittelpunkt steht in diesem Kapitel also die rechtliche Ausgestaltung des Verfahrens oder kurz gesagt: Das Recht der Verbraucherschlichtung.

Das dritte Kapitel beschäftigt sich als Vorarbeit für den Hauptteil dieser Arbeit mit der verbindlichen Geltungsanordnung des Verbrauchervertragsrechts. Neben der Darstellung der Entwicklung des Verbraucherschutzes und der unterschiedlichen Verbraucherschutzkonzeptionen, wird das Prinzip der Privatautonomie an Hand der einzelnen Schutzinstrumente (Information, Widerruf, Inhaltsvorgaben) erörtert. Dabei soll insbesondere die absolute Geltung des Paradigmas der Unabdingbarkeit auch unter Zugrundelegung der Rechtsprechung des *EuGH* kritisch betrachtet werden.

Im Hauptteil der Arbeit wird die Rolle des Rechts *in* der Verbraucherschlichtung untersucht. Dabei gilt es zunächst die rechtliche Ausgestaltung des Verhältnisses zwischen den beiden Konfliktparteien im Zuge der Verfahrensdurchführung zu verdeutlichen. In diesem Zusammenhang muss auch die Frage geklärt werden, ob das materielle Verbraucherrecht im Rahmen einer konfliktbeilegenden Vereinbarung Geltung beanspruchen kann.

Als Kernpunkt werden dann die *Rechtsanwendung* und die *Rechtsverwendung* in der Verbraucherschlichtung analysiert. In einem ersten Abschnitt erfolgt die Untersuchung, ob die Bearbeitung des Konfliktfalls durch den Streitmittler eine Anwendung des materiellen Rechts voraussetzt oder ob nur außerrechtliche Faktoren bei der Erarbeitung eines Schlichtungsvorschlages relevant werden. Entscheidend wird hier sein, ob (auch) im Bereich des Verbraucherrechts eine „Krise des modernen Rechts“ anzunehmen ist.

Daran anschließend und gleichsam als Folgefrage soll, unter Rückgriff auf die Ergebnisse in Kapitel III, die vielfach betonte¹¹ Problematik, ob die privatautonome Vereinbarung zwischen den Parteien zur Beilegung des Konfliktfalls in Gestalt des vom Streitmittler empfohlenen Schlichtungsvorschlages von zwingendem Verbraucherschutzrecht abweichen kann, aufgearbeitet werden. Konkret geht es dabei um die Ausgestaltung einer rechtsverbindlichen Vereinbarung zur Streitbeilegung (Rechtsverwendung) und die Reichweite der Privatautonomie in konfliktbelegenden Verbraucherverträgen.

Zum Abschluss des Kapitels werden die Bindungswirkung und die Möglichkeit einer gerichtlichen Kontrolle des Schlichtungsergebnisses untersucht, sowie der Frage nach der Vollstreckbarkeit der Vereinbarung nachgegangen.

Vor einer Zusammenfassung der Ergebnisse und einem Blick auf die aktuellen gesetzgeberischen Aktivitäten¹², soll versucht werden, die Auswirkungen der Verbraucherschlichtung auf die Rechtskultur, die Wirtschaft und das Ziviljustizsystem zu umreißen.

Die Arbeit folgt in ihrem methodischen Vorgehen einem interdisziplinären Ansatz. So ist schon die zentrale Forschungsfrage nach der Bedeutung des Rechts an der Schnittstelle zwischen Verfahrensrecht und materiellem Recht einzuordnen. Auch die Entscheidung über die Eignung der ADR-Instrumente für die Beilegung von Verbraucherstreitfällen kann ohne die Berücksichtigung ökonomischer, sozialer und psychologischer Faktoren nicht verlässlich getroffen werden.

§ 3 Terminologie

Zum Beginn sind die in dieser Arbeit verwendeten Begrifflichkeiten vorzustellen und etwaige Besonderheiten aufzuzeigen. Die Feststellung, dass alle Personen- und Funktionsbezeichnungen in dieser Arbeit für Frauen und Männer in gleicher Weise gelten, erscheint mit Blick auf Art. 3 Abs. 2 GG eine Selbstverständlichkeit, soll hier aber gerade aufgrund der aktuellen gesellschaftlichen Debatte ausdrücklich hervorgehoben werden.¹³

¹¹ Vgl. nur *Althammer*, in: ders. (Hrsg.), *Verbraucherstreitbeilegung: Aktuelle Perspektiven für die Umsetzung der ADR-Richtlinie*, 2015, S. 9 ff., 14 ff.; *H. Roth*, *DRiZ* 2015, 24 ff., 25 f.; *Schmidt-Kessel*, in: ders. (Hrsg.), *Alternative Streitschlichtung*, 2015, S. 9 ff., 17 f.; *Meller-Hannich/Höland/Krausbeck*, *ZEuP* 2014, 8 ff., 35; *Gsell*, *ZZP* 128 (2015), 189 ff., 193 f., 199 f.

¹² Gesetz zur Änderung von Vorschriften über die außergerichtliche Streitbeilegung in Verbrauchersachen und zur Änderung weiterer Gesetze, *BGBl. I* 2019 S. 1942.

¹³ Vgl. nur *BGH*, *Urt. v. 13.03.2018 – VI ZR 143/17*.

Klärungsbedürftig erscheinen zunächst der Verbraucher- und Unternehmerbegriff sowie die Fragen, was unter einer Verbraucherstreitigkeit und einer grenzübergreifenden Verbraucherstreitigkeit zu verstehen ist.

I. Verbraucher- und Unternehmerbegriff

In Art. 4 Abs. 1 lit. a) und b) der ADR-Richtlinie findet sich die übliche¹⁴, unionsautonome Definition der Begriffe „Verbraucher“ und „Unternehmer“. Verbraucher ist demnach „jede natürliche Person, die zu Zwecken handelt, die nicht ihrer gewerblichen, geschäftlichen, handwerklichen oder beruflichen Tätigkeit zugeordnet werden können“. Mit Blick auf die Verträge mit gemischtem Zweck (sog. *dual use*-Verträge), stellt die Kommission in Übereinstimmung mit der Verbraucherrechte-RL¹⁵ klar, dass von einem Verbraucher auszugehen ist, wenn der gewerbliche Zweck des rechtsgeschäftlichen Handelns so gering ist, dass er im Gesamtkontext des Geschäftes als nicht überwiegend anzusehen ist.¹⁶

Für das deutsche Umsetzungsgesetz soll sich der Verbraucherbegriff aus § 13 BGB ergeben.¹⁷ Dieser ist zwar weitergehend als der Verbraucherbegriff nach der ADR-Richtlinie, denn es werden auch Verträge erfasst, die einer unselbstständigen beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden können. Allerdings stellt der § 4 Abs. 1 a. E. VSBG insoweit einen Gleichlauf her, indem arbeitsvertragliche Streitigkeiten aus dem Anwendungsbereich des VSBG ausgenommen werden.

Bedenklich ist, dass der deutsche Gesetzgeber den Anwendungsbereich des VSBG auch auf gesetzliche Ansprüche erweitert,¹⁸ sich gleichzeitig aber ausschließlich auf einen Antragssteller oder Antragsgegner in der Verbraucher- bzw. Unternehmerrolle festlegt (§ 4 Abs. 3 VSBG; vgl. auch arg. e. § 4 Abs. 1). Bekanntermaßen knüpfen aber sowohl der Verbraucher- wie der Unternehmerbegriff in §§ 13, 14 BGB an ein Rechtsgeschäft an. Auflösen ließe sich die Problematik, indem man vergleichbar zu § 29c Abs. 1 ZPO

¹⁴ Siehe dazu nur Nachweise bei *Rühl*, ZZZ 127 (2014), 61 ff., 64 Fn. 11.

¹⁵ Richtlinie 2011/83/EU des Europäischen Parlaments und des Rates vom 25. Oktober 2011 über die Rechte der Verbraucher, zur Abänderung der Richtlinie 93/13/EWG des Rates und der Richtlinie 1999/44/EG des Europäischen Parlaments und des Rates sowie zur Aufhebung der Richtlinie 85/577/EWG des Rates und der Richtlinie 97/7/EG des Europäischen Parlaments und des Rates, ABl. EU Nr. L 304/64 vom 22. November 2011.

¹⁶ Siehe EWG 18 ADR-Richtlinie sowie EWG 17 der Verbraucherrechte-RL; die Rechtsprechung des *EuGH*, Urt. v. 20.01.2005, Rs. C-464/01 – *Gruber*, Slg. 2005, I-458 zu *dual use*-Verträgen muss somit in Frage gestellt werden *Rühl*, ZZZ 127 (2014), 61 ff., 65; *H. Roth*, in: Kronke (Hrsg.), Grenzen überwinden – Prinzipien bewahren, 2011, S. 715 ff., 720; *Loacker*, JZ 2013, 234 ff.

¹⁷ BT-Drucks. 18/5089, 52.

¹⁸ BT-Drucks. 18/5089, 50, 53.

voraussetzt, dass der geltend gemachte Anspruch seine „Grundlage“ in einem Verbrauchervertrag (dort: § 312b BGB) zu finden hat.¹⁹ Insoweit wären dann auch gesetzliche und „vertragsähnliche“ Ansprüche erfasst.

Denkbar wäre auch eine Anknüpfung an den im Zuge der Musterfeststellungsklage neu eingefügten verfahrensrechtlichen Verbraucherbegriff²⁰ in § 29c Abs. 2 ZPO. Demnach soll es nicht auf die „rechtsgeschäftliche Entstehung des einzelnen Anspruchs“ ankommen, sondern „vielmehr darauf, dass der Verbraucher bei Erwerb des Anspruchs oder der Begründung des Rechtsverhältnisses nicht überwiegend im Rahmen seiner gewerblichen oder selbständigen beruflichen Tätigkeit handelte“²¹. Ob hier allerdings der rechtsgeschäftliche Bezug gänzlich aufgegeben wird, ist schon aus systematischen Gründen sowie nach dem Wortlaut der Begründung fraglich.²²

Weiterhin ist hervorzuheben, dass zwar sowohl nach der ADR-Richtlinie als auch nach dem § 13 BGB der Verbraucher als natürliche Person zu verstehen ist, der *BGH* aber die Gesellschaft bürgerlichen Rechts²³ sowie Wohnungseigentümergeinschaften²⁴ unter bestimmten Voraussetzungen schon als vom Tatbestand des § 13 BGB erfasst angesehen hat, sodass ein weites Feld für Verbraucher-ADR-Verfahren eröffnet ist.²⁵

Hinsichtlich des Unternehmerbegriffs, der sich aus Art. 4 Abs. 1 lit. b) ADR-Richtlinie ergibt und im Regelungsgehalt mit § 14 BGB übereinstimmt, bestehen keine Besonderheiten.

II. Verbraucherstreitigkeit

Als Verbraucherstreitigkeit, Verbraucherkonflikt und Verbraucherangelegenheit wird der Streit zwischen einem Verbraucher und Unternehmer aufgrund einer rechtsgeschäftlichen Verbindung bezeichnet. Dabei handelt es sich um einen Konflikt, der auf einem Verbrauchervertrag gem. § 310 Abs. 3 BGB basiert. Synonym wird auch von *consumer-to-business*-Konflikten (c2b-Konflikt) oder *business-to-consumer*-Konflikten (b2c-Konflikt) gesprochen, abhängig davon, von welchem Rechtsträger der Beschwerdeanlass

¹⁹ *BGH* NJW-RR 2011, 1137 ff., 1138; *BGH* NJW 2003, 1190 ff., 1191; *H. Roth*, in: Stein/Jonas, Kommentar zur Zivilprozessordnung, ³³2014, § 29c Rn. 7; *Schultzky*, in: Zöllner, Zivilprozessordnung, ³³2020, § 29c Rn. 4.

²⁰ Aktuell dazu *Meller-Hammich*, in: Artz/Harke/Gsell (Hrsg.), Wer ist der Verbraucher?, 2018, S. 193 ff.

²¹ Vgl. BT-Drucks. 19/2507, 20.

²² BT-Drucks. 19/2507, 20, spricht von der in § 29c Abs. 1 „einzufügenden Definition“, „weiter wird auf „konkurrierende“ Ansprüche abgestellt.

²³ BGHZ 149, 84.

²⁴ BGHZ 204, 325.

²⁵ *Prütting*, AnwBl 2016, 190 ff., 192.

ausgeht. Anders als die schon im Kurztitel zum Ausdruck gebrachte Beschränkung der ADR-Richtlinie auf Verbraucherbeschwerden²⁶, will das nationale Umsetzungsgesetz nicht nur solche Streitigkeiten erfassen, bei denen der Verbraucher einen Anspruch gegen den Unternehmer gelten macht, sondern unabhängig von der Person des Anspruchstellers, alle Konflikte zwischen Verbraucher und Unternehmer (vgl. § 4 Abs. 3 VSBG).

In überschießender Umsetzung greift das VSBG allerdings auch Ansprüche aus gesetzlichen Schuldverhältnissen auf und hat damit im Vergleich zur ADR-RL²⁷ auch in sachlicher Hinsicht einen erweiterten Anwendungsbereich.²⁸

Schon aufgrund der Bedeutung, die die Europäische Kommission dem grenzübergreifenden Handel als eine Säule der Wirtschaftstätigkeit der Union beimisst²⁹, sei an dieser Stelle auf den Begriff der „grenzübergreifenden Streitigkeit“ hingewiesen. Gem. Art. 4 Abs. 1 lit. f) ADR-Richtlinie ist eine solche zu bejahen, sofern zwischen dem Verbraucher, der „zum Zeitpunkt der Bestellung der Waren oder Dienstleistungen in einem anderen als dem Mitgliedstaat wohnt, in dem der Unternehmer niedergelassen ist“ und eben diesem Unternehmer ein Streit entsteht.

III. ADR

Die Begriffe außergerichtliche Streitbeilegung, alternative Streitbeilegung (AS) und das angloamerikanische Akronym ADR (*Alternative Dispute Resolution*) werden im Folgenden synonym, für die umfangreichen Möglichkeiten, einen Rechtsstreit außerhalb der staatlichen Justiz zu lösen, verwendet.³⁰

§ 4 Die alternative Streitbeilegung

Die alternative Streitbeilegung bezeichnet als Sammelbegriff unterschiedliche Mechanismen und Institutionen zur Lösung eines Konfliktfalls. Nach dem weitestgehenden Begriffsverständnis können hierunter alle Möglichkeiten einer nicht streitigen Konfliktlösung verstanden werden. So bietet auch die ZPO mit dem Mahnverfahren (§§ 688 ff. ZPO) und dem selbstständigen Beweisverfahren (§§ 485 ff. ZPO), sowie dem Verfahren vor dem Güterichter

²⁶ Siehe *Hayungs*, ZKM 2013, 86 ff., 88 Fn. 6.

²⁷ Streitigkeiten über „vertragliche Verpflichtungen aus Kaufverträgen oder Dienstleistungsverträgen“, Art. 2 Abs. 1 ADR-RL.

²⁸ BT-Drucks. 18/5089, 50, 53.

²⁹ Siehe insofern nur EWG 11 ADR-Richtlinie. Dazu eingehend unter § 22 und § 23.

³⁰ Zur Terminologie *Berlin*, ZKM 2013, 108 ff., 109.

(§ 278 Abs. 5 ZPO) in ihrem Kernbereich Vorgaben, die letztendlich der Vermeidung eines Rechtsstreits vor den staatlichen Gerichten dienen sollen. Selbst bei der Durchführung des zivilprozessualen Regelverfahrens ist der Richter grundsätzlich verpflichtet, vor der streitigen mündlichen Verhandlung im Rahmen der Güteverhandlung die gütliche Beilegung des Rechtsstreits anzuregen (§ 278 Abs. 2–4 ZPO).³¹ Auch im weiteren Verfahrensverlauf ist die gütliche Beilegung des Rechtsstreits in jeder Verfahrenslage zu fördern (§ 278 Abs. 1 und 6; § 278a ZPO).

Mit dem Begriff der alternativen Streitbeilegung sollen aber gerade auch alle von einer richterlichen Streitentscheidung losgelösten Verfahren der Konfliktbeilegung (siehe z. B. Schlichtungs-, Schieds- und Gütestellenverfahren, die Ombudsleute, Clearingstellen, Schieds- und Schlichtungsverfahren sowie Shuttle-Schlichtung, Adjudikation, Mini Trial, Early Neutral Evaluation und Online-Schlichtung)³² erfasst werden. Um dieses weit gefasste Feld unterschiedlicher und sich überschneidender Verfahren einzugrenzen, und da die verschiedenen Methoden der alternativen Streitbeilegung kaum exakt zu unterscheiden³³ sind, soll sich die Darstellung hier auf die wohl in der Praxis gängigsten Formen der außergerichtlichen Streitbeilegung – Mediations-, Schlichtungs- und Schiedsverfahren – beschränken. Schon an dieser Stelle sei allerdings festgestellt, dass sowohl die ADR-RL als auch das VSBG grundsätzlich verfahrensoffen ausgestaltet sind. Eine Festlegung auf einen speziellen Verfahrenstyp erfolgt zumindest nicht ausdrücklich.

Ausdrücklich ausgeblendet bleiben alle Verfahren, in denen sich ein Richter um die gütliche Beilegung eines Rechtsstreits im Rahmen eines Gerichtsverfahrens bemüht (vgl. nur Art. 2 Abs. 2 lit. d) und EWG 23 ADR-RL). Regelungsgegenstand ist nur die außergerichtliche Beilegung von Rechtsstreitigkeiten. Ebenso ist die Richtlinie nicht anwendbar auf Verfahren vor unternehmensinternen Beschwerdestellen, sowie für die „Grundform der Konfliktlösung“³⁴, nämlich der direkten Verhandlung zwischen den Parteien ohne festes Verfahren und ohne einen neutralen Dritten.³⁵

³¹ Erwähnt werden soll hier auch der obligatorische Schlichtungsversuch nach § 15a EGZPO, dessen Anwendungsbereich allerdings aufgrund der jeweiligen landesrechtlichen Vorgaben, primär auf Streitigkeiten im Bereich des Nachbarrechts begrenzt ist, vgl. dazu *Gruber*, in: *Krüger/Rauscher/Adolphsen* (Hrsg.), *Münchener Kommentar ZPO*, 52017, § 15a EGZPO Rn. 22 Fn. 65.

³² Aufzählung nach BT-Drucks. 17/5335, 11.

³³ Vgl. nur Überblick bei *Mähler/Mähler*, in: *Büchting* (Hrsg.), *Beck'sches Rechtsanwalts-Handbuch*, 2011, § 47 Rn. 2 ff., 32 ff.; *Klowait/Gläßer*, in: *Klowait/Gläßer* (Hrsg.), *Mediationsgesetz*, 2018, Teil 1, Nr. 1, Rn. 28 ff.; Aufsatzreihe „ADR-Verfahren im Vergleich“, *Unberath*, ZKM 2012, 74 f.

³⁴ *Greger*, *SchiHA* 2010, 30 ff., 30.

³⁵ Art. 2 Abs. 1, Abs. 2 lit. a), b) und e) sowie EWG 23 ADR-Richtlinie.

Nach dem dieser Arbeit zugrundeliegenden Verständnis, ist für die alternative Streitbeilegung zum einen die Positionierung außerhalb des staatlichen Zivilprozesses und zum anderen eine Konfliktbearbeitung, die nicht notwendigerweise auf einer Anwendung des materiellen Rechts beruhen muss, charakteristisch. Grundgedanke aller alternativen Streitbeilegungsinstrumente ist dabei den Konfliktbeteiligten die Entscheidung über den für die Konfliktlösung relevanten Kommunikationscode oder Entscheidungsmaßstab zu überlassen. Das materielle Recht stellt folglich nicht automatisch den ausschlaggebenden Beurteilungsmaßstab dar, vielmehr soll den Parteien die Möglichkeit gegeben werden, auch weitere, für sie streitrelevante Faktoren, einzubeziehen.

Ausweislich des Art. 2 Abs. 1 gilt die ADR-Richtlinie für Verfahren, deren Ziel es ist, die Parteien zusammenzubringen und sie zu einer gütlichen Einigung zu veranlassen. Ferner erfasst sie Verfahren, die einen Lösungsvorschlag eines neutralen Dritten vorsehen und Verfahren, die mit einer verbindlichen Entscheidung des neutralen Dritten enden, wobei auch Kombinationen dieser Verfahren möglich sind (vgl. EWG 21 ADR-RL). Terminologisch und inhaltlich sind damit Vermittlungs-, Schlichtungs- und Entscheidungsverfahren umfasst. Die Abgrenzung der verschiedenen Möglichkeiten der Konfliktbearbeitung erfolgt im Rahmen der ADR-Richtlinie nach der Reichweite der Einflussmöglichkeit des neutralen Dritten bei der Entscheidungsfindung.

I. Vermittlungsverfahren

Unter dem Vermitteln ist die Verhandlungs- und Versöhnungsunterstützung durch einen neutralen Dritten zu verstehen, der die Streitparteien beim Versuch einer einvernehmlichen Konfliktlösung begleitet. Als ein klassisches Vermittlungsverfahren ist dabei das Mediationsverfahren anzusehen. Die Mediation ist ausweislich § 1 Abs. 1 Mediationsgesetz (MediationsG)³⁶ „ein vertrauliches und strukturiertes Verfahren, bei dem die Parteien mithilfe eines oder mehrerer Mediatoren freiwillig und eigenverantwortlich eine einvernehmliche Beilegung ihres Konflikts anstreben“. Dem Mediator obliegt als unabhängigen und allparteiischen Dritten die Aufgabe der Verhandlungsleitung und Strukturierung des Kommunikationsprozesses zwischen den Parteien. Ihm kommt allerdings keine Entscheidungsmacht zu.³⁷ Er darf da-

³⁶ Artikel 1 des Gesetzes zur Förderung der Mediation und anderer Verfahren der außergerichtlichen Konfliktbeilegung vom 21. Juli 2012 (BGBl. 2012 I, S. 1577).

³⁷ *Breidenbach*, Mediation, 1995, S. 4 ff., 137; *Hagel*, in: Klowait/Gläßer (Hrsg.), Mediationsgesetz, 2018§ 1 Rn. 20 ff.; § 1 Abs. 2 MediationsG; siehe zum Ablauf eines Mediationsverfahrens *Dendorfer*, in: Rasmussen-Bonne (Hrsg.), Balancing of interests, 2005, S. 99 ff., 103 ff.; *Rinnert*, in: Tamm/Tonner/Tamm-Tonner (Hrsg.), Verbraucherrecht, 2012, S. 1319 ff., 1327 f.

Stichwortverzeichnis

- Abdingbarkeit, *siehe* dispositives Recht 4, 46, 133 ff., 164 ff., 169 ff., 176, 178, 183 ff., 187 ff., 191 ff., 286 ff., 339
- Abkauf von Schutzrechten 167 ff.
- Access to justice 29, 37, 40 ff., 55, 326, 338
- ADR (alternative dispute resolution) 1, 16, 23, 36 ff., 43, 47, 62 ff., 71 ff., 84, 95 ff., 120 ff., 205, 230 ff.
- Gewährleistungsanspruch 47 ff., 337
- ADR-Richtlinie 1, 3, 6 ff., 40, 42, 43 ff., 47 ff., 56 f., 61, 64 ff., 99 ff., 230 ff., 248, 280 ff., 291 ff., 310 ff.
- Alternative Streitbeilegung 8 ff., 36 ff., 58 ff., 83 ff., 215 ff., 268 ff.
- Deutsche Entwicklung 58 ff., 68 ff., 95 ff., 130, 326 ff.
 - Europäische Entwicklung 36 ff., 43 ff.
- AGB 31, 35, 72, 89, 102 f., 115 ff., 130, 178 f., 288, 307, 322
- Allgemeininteressen, öffentliches Interesse 17 f., 165, 169, 201, 320
- Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle 284, 310 f., 317
- Alternative Konfliktlösungstechniken 8 ff., 36 ff., 58 ff., 215
- Schiedsverfahren 14 ff., 16, 85, 192, 231, 248, 301, 305
 - Schlichtung 12 ff., 36 ff., 94 f.
 - Verfahrensoffenheit 9, 67, 95 f., 230 f., 243 f.
- Amtsermittlung, Untersuchungsgrundsatz 113, 197, 252 f., 263, 330
- Arbeits- oder Dienstverhältnis 6, 225, 278
- Auslegung 20, 45, 102, 108, 117, 196, 243
- grammatikalische 285 ff.
 - richtlinienkonforme 164, 250
- Autonomie, informierte 115, 267, 286 ff., 293, 297, 306, 320
- Bagatelstreit 23, 59, 64, 93 f., 335
- Bewertungen 55, 92, 217, 237 ff, 262, 266 ff.
- Beweis 53, 114, 266
- Beweisaufnahme 258 f.
 - Beweislast 171
 - Beweislastumkehr 254 f., 260 f., 331
 - Beweiserhebung 120, 250
- BGH 31, 90, 110, 115, 129, 167, 194, 284, 327 f.
- Bindungswirkung, faktische 72, 74, 85, 109, 111, 130
- Billigkeit 12, 14, 16, 65, 228, 230, 267, 270 ff., 306
- Binnenmarkt 1, 18, 42, 55 ff., 66 f., 141, 220, 229
- Brüssel Ia-VO 29, 46, 287, 309
- Dispositionsmaxime 83, 218, 268
- Durchsetzungsdefizit 3, 18 ff., 25
- Effektivität 33, 51 ff. 106, 197, 201, 255, 257, 291 ff.
- Effizienz 24, 38, 51 ff., 81, 97, 118 ff., 297, 304, 313
- Entlastung der Justiz 58, 76
- Entgelt - Kostenerhebung 322
- Entscheidungsverfahren 14, 65, 233, 299
- Ergebnis der Schlichtung 207 ff., 276 ff., 292 f., 295 ff.
- EuGH 4, 20, 39, 79 f., 103, 107, 134, 141 ff., 161, 182, 195 ff., 235, 254 ff., 261, 288, 328, 339
- Duarte Hueros 199 ff.
 - Faber 199 ff.
 - Gruber 195 ff.
- Evaluation 12

- Fachwissen 49, 66, 240, 251, 264
 Fairness 38, 53, 97, 116, 130, 215, 232, 273, 283
 Finanzierung 119 ff.
 Freiwilligkeit 53, 60, 72 f., 100, 101 ff., 108 ff., 111, 125, 279, 285, 321
- Gebühr 107, 323
 Gewährleistungsverantwortung 44, 47 ff.
 Grenzüberschreitende Streitigkeiten 309 ff., 313 ff., 317
 Günstigkeitsprinzip 166 ff.
 Gütesiegel 272, 322
 Gütestelle 300 f.
 Güteverfahren 9, 253, 268
- Haftung 73, 126, 128 ff., 183, 188 f.
 – Schlichtungsstelle 126
 – Streitmittler 128 ff.
 Halbzwingendes Recht 155 ff., 192, 339
 Handlungsfreiheit 53 f., 62, 169
 Hinweispflichten 117, 198, 265, 270, 329 ff.
- Individualrechtsschutz 27 ff., 55, 165 ff.
 Informationsasymmetrie 149
 Informationsinteresse 79
 Informationspflicht 117 f., 149 ff., 170 ff., 232, 270, 293, 339
 – information overload 118, 151
 Interessen 16 ff., 274, 324
 Interessenorientierung 16 ff.
 – Verbraucherinteressen 16
 – Unternehmerinteressen 17
 – Interesse der Allgemeinheit 17
ius cogens (zwingendes Recht) 163, 287 ff., 292
- Justizgrundrechte 59, 73, 130, 180, 237, 297 ff.
- Kapitalisierung 166 ff.
 Klausel-Richtlinie 136, 196 ff.
 Kollektiver Rechtsschutz 30 ff., 331 ff.
 – Musterfeststellungsklage (MFK) 32 ff., 305, 331 ff.
 – Verbandsklage (EU) 30 ff., 35 ff., 256, 331
 Kosten 20 f., 37, 51, 73, 87 f., 104, 106 ff.
- Kostentragung 105, 119, 302
- Mahnverfahren 28 f., 302
 Mediation 10 ff., 16, 39, 53, 67, 71, 94, 107, 124, 155, 207, 212, 227, 229, 239, 243, 248, 266 ff., 278, 295, 299
 Mediator 11 ff., 39, 78, 123 ff., 198, 239 f., 242 ff., 266, 267
 – zertifizierter 124, 240, 242, 243
 Missbrauch 72, 90, 265, 323
 Mindestharmonisierung 4, 135 f, 161, 248
 Mindeststandards 43 ff., 47 ff., 95 ff., 98 ff.
- Neutralität 114, 122 f., 242, 247, 258
 Nichteinigungsalternative 93 ff.
- ODR-Verordnung 39, 43 ff., 56, 65, 310, 312, 314, 327
 Offenbarungs- und Anzeigepflichten 123, 225
 Ombudsmannverfahren 15 ff., 109
 One shotter 283
 Online-Gerichtsbarkeit 335
- Parallelstruktur 24, 74, 76, 111, 237, 325
 Paritätisch besetztes Gremium 122
 Parteilichkeit des Streitmittlers 47, 49 ff., 101 ff., 119, 120 ff., 123 ff., 240, 252, 325
 PayPal 222, 275, 284, 327 f.
 Pflichtverletzungen des Streitmittlers 126
 Präzedenzfälle 80, 218
 Privatautonomie 4 f., 83, 86, 95, 146 ff., 155, 187 f., 257, 290, 293
 Prozesskosten 26, 106 ff.
 Prozessrisikoanalyse 30, 275 ff.
- Rationale Apathie 18 ff., 30, 34, 100, 110, 140, 220, 254, 320, 322, 337
 Rechtliche Bewertung 216, 228, 233 ff., 237 ff., 240 ff., 244, 247, 262, 266 ff., 269 ff., 289, 296, 314 f., 316 ff.
 Rechtsanwendung 216 ff, 229 ff., 234, 266, 268 f., 280, 290, 297, 314, 340
 Rechtsbindung 69, 268, 273, 282, 283 f., 285 f., 290

- Rechtsdurchsetzung 19, 24, 25 ff., 34, 42, 62 ff., 70 ff., 83, 110, 144, 254, 276, 292, 310, 313, 321, 325
 – Rechtsdurchsetzungsbegriff 62 ff., 64, 337
 – Verbraucherrechtsdurchsetzung 25 ff., 337
 Rechtsfortbildung 17, 77 ff., 285
 Rechtssicherheit 17, 51, 79, 80, 175, 183, 224
 Rechtsverwendung 5, 216, 276 ff., 284, 314, 316, 340
 Rechtsweg 13, 21, 22, 60, 72, 89, 94, 98 ff., 206, 303 ff.
 Rechtmäßigkeit, Rechtmäßigkeitsprinzip 38, 44, 54, 232, 277 ff., 280
 Rechtliches Gehör 53, 112 ff., 120
 Rechtsmissbrauch 167, 301
 Repeat player – one shotter 83 ff., 86 ff.
 Richteramt, Befähigung zum 124, 240 ff., 247

 Sachverhaltsaufklärung 112 ff., 130, 248 ff., 265
 Schlichtung
 – *siehe* Alternative Konfliktlöstechniken
 – behördliche 36, 60, 106, 121
 Schlichtungsklausel 53, 72 f. 89 f. 103 f.
 Schlichtungsvereinbarung 205 f., 339
 Schlichtungsvorschlag 69, 111 ff., 207 ff., 238 ff., 267 ff., 276 ff., 286, 296, 303, 340
 – Verbraucherschutzrecht 208 ff., 276 ff., 339
 Schlichtungszwang 105, 121
 Schwächerenschutz – Schutz des Schwächeren 85 f., 97, 138 f., 155, 214 f.
 Selbstbestimmung 86, 93, 115, 140, 145 ff., 165, 214, 229
 Spannungsverhältnis Transparenz – Vertraulichkeit 79
 Streitmittler 123, 128, 234, 239, 246, 251
 – Abberufung des Streitmittlers 145
 – Amtsdauer des Streitmittlers 123
 – Qualifikation 239, 246, 280
 – Unabhängigkeit 123, 242, 247, 302
 – Unparteilichkeit 101, 123, 240, 252
 Streitwert 19, 21, 22, 87 f., 226, 304, 329

 Transparenz 51, 115, 150
 Träger der Schlichtungsstellen 50, 60, 102, 121 f.

 Unabdingbarkeit 133, 187 ff., 195
 – ex post 187, 190, 339
 – ex ante 188, 190, 339
 Unabhängigkeit 49 ff., 99, 120 ff., 302, 325, 341
 Unabhängigkeit und Unparteilichkeit des Gerichts 120, 123, 341
 Universalschlichtungsstelle 69, 76, 262, 307 ff., 323, 342
 Unparteilichkeit 49, 120, 123
 – verfahrensrechtliches Gleichbehandlungsgebot 262
 Unterlegenheit, strukturelle 137, 142 ff., 158, 256, 330
 Unternehmer 6, 17, 46, 87, 105, 121, 183, 204, 223, 273, 310, 324
 – Begriff 106
 Unternehmerfinanzierung 119, 121 f.
 Untersuchungsgrundsatz, Amtsermittlung 197, 254 ff.

 Verbandsklage 30, 35 f., 256, 331
 Verbraucher 6, 16, 164, 224
 – Begriff 6 ff.
 – Leitbild 115, 140, 232, 293, 297
 Verbraucherschutz 4, 65, 83 ff., 138 ff., 145 ff., 208 ff., 290, 377
 – Verbraucherschutzrecht 133 ff., 164 ff., 277 ff., 295 ff.
 – Verbraucherschutzkonzeptionen 4, 61, 138 ff., 199, 268
 Verbraucherschutzinstrumente 26 ff., 30 ff., 148 ff., 181
 – Informationspflichten 149 ff., 170 ff., 181, 288
 – Widerrufsrecht 152 ff., 173 ff.
 – zwingendes Recht 147, 157 ff., 276 ff., 289
 Verbraucherschlichtungsstelle 60 ff., 79, 121 ff., 300, 310, 317
 – behördliche 60, 106, 121
 – private 60, 304

- Verbraucherstreitbeilegungsgesetz 60
 – Entwicklung 60
 Verbraucherstreitigkeit 7, 18, 236, 316
 Verein 121
 Verfahrensrechtlicher
 Mindeststandards (Mindeststandards)
 44, 47, 95 ff., 98 ff.
 – Verletzung der 125 ff., 338
 Verfahrenszielsetzung 4, 62, 64, 68 ff.
 Vergleich 93, 128, 192 ff., 211 ff., 277 ff.,
 294
 – Prozessvergleich 214, 294 ff.
 – Vergleichsfähigkeit 192 ff., 293, 339
 Verhandlungsmacht 84, 86, 93 ff., 274,
 338
 Verjährung 40, 54, 90, 100, 120, 170, 186,
 187, 190, 234, 301
 Veröffentlichungspflicht 51, 78 ff.
 Verschwiegenheitspflicht 112, 207, 265
 Vertragsfreiheit (Privatautonomie,
 Autonomie) 145 ff., 155, 290
 Vertraulichkeit 51, 79, 113, 265 f.
 Verzicht 190, 195
 Vollharmonisierung 45, 136, 161 ff., 233,
 281
 Vollstreckbarkeit 5, 278, 299 ff.
 Vollstreckung 64, 120, 207, 297
 Vorlage (Art. 267 AEUV) 79 f., 134

 Win-win Lösung 218, 224 ff.

 Zeugnisverweigerungsrecht 112, 265
 Zielsetzung 62 ff., 68 ff., 216
 – Verfahrenszielsetzung 68 ff.
 Zivilverfahren – Zivilprozess 30, 73, 104,
 253, 274, 294
 Zugang zum Recht (*siehe* access to justice)
 Zuständigkeit 29, 76, 102, 310, 333
 Zwang (*siehe* Schlichtungszwang)
 Zwingendes Recht (*siehe* ius cogens)