

GORDON KARDOS

Alternative Dispute Resolution für Verbraucherstreitigkeiten

Gesellschaft für Rechtsvereinheitlichung e.V.

*Rechtsvergleichung
und Rechtsvereinheitlichung*

Mohr Siebeck

Rechtsvergleichung und Rechtsvereinheitlichung

herausgegeben von der
Gesellschaft für Rechtsvergleichung e.V.

88



Gordon Kardos

Alternative Dispute
Resolution für
Verbraucherstreitigkeiten

Eine rechtsvergleichende Untersuchung
zum englischen und deutschen Recht

Mohr Siebeck

Gordon Kardos, geboren 1991; Studium der Rechtswissenschaften mit wirtschaftswissenschaftlicher Zusatzausbildung an der Universität Bayreuth; 2018 Forschungsaufenthalt an der University of Leicester; Rechtsreferendariat in Frankfurt am Main und Bonn; seit 2021 Rechtsanwalt in Frankfurt am Main; 2022 Promotion.
orcid.org/0000-0003-4411-3237

ISBN 978-3-16-161692-1 / eISBN 978-3-16-161894-9

DOI 10.1628/978-3-16-161894-9

ISSN 1861-5449 / eISSN 2569-426X (Rechtsvergleichung und Rechtsvereinheitlichung)

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

© 2023 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.

Meinen Eltern

Vorwort

Die vorliegende Arbeit wurde im Wintersemester 2021/2022 vom Promotionsausschuss der Rechts- und Wirtschaftswissenschaftlichen Fakultät der Universität Bayreuth als Dissertation angenommen. Das Manuskript wurde im Juli 2020 abgeschlossen. Rechtsprechung und Literatur konnten bis Juni 2022 berücksichtigt werden.

Mein besonderer Dank gilt an erster Stelle meinem Doktorvater Herrn Prof. Dr. Martin Schmidt-Kessel für den thematischen Anstoß zu dieser Arbeit sowie für seine fortwährende Unterstützung. Bei Herrn Prof. Dr. Christian Twigg-Flesner möchte ich mich vielmals für die zügige Erstellung des Zweitgutachtens bedanken. Der Gesellschaft für Rechtsvergleichung e.V. danke ich für die Aufnahme der Arbeit in diese Schriftenreihe.

Zu großem Dank bin ich Herrn Prof. Dr. Pablo Cortés verpflichtet. Er ermöglichte mir nicht nur einen Forschungsaufenthalt an der University of Leicester im Zeitraum Februar bis Mai 2018, sondern ließ die Arbeit von seinen vielen fachlichen Anregungen profitieren.

Der Studienstiftung des deutschen Volkes e.V. danke ich für die großzügige ideelle und finanzielle Förderung dieser Arbeit.

Von tiefsten Herzen möchte ich mich bei meinen Großeltern, Ernst-Siegfried und Doris Nordmann, für die geistige und kulinarische Unterstützung im Rahmen der Anfertigung dieser Arbeit sowie für ihr buchstäbliches Daumendrücken in allen Lebenslagen bedanken.

Meiner Freundin Anna-Merle Mengringhaus danke ich herzlich für die Mühen des Korrekturlesens und den Zuspruch im Zuge der Veröffentlichung der Arbeit.

Den größten Dank schulde ich schließlich meinen Eltern, Dr. Andreas und Kerstin Kardos, für ihr unbedingtes Vertrauen sowie für ihre darauf basierende – für sie selbstverständliche – Förderung meiner Ausbildung und ihre Unterstützung auf all meinen Wegen. Ihnen ist diese Arbeit gewidmet.

Frankfurt am Main, im Juli 2022

Gordon Kardos

Inhaltsübersicht

Vorwort	VII
Inhaltsverzeichnis	XIII
Abkürzungsverzeichnis	XXIII
Kapitel 1: Einleitung und Untersuchungsgegenstand	1
<i>A. Problemstellung</i>	1
<i>B. Auswahl der Rechtsordnung</i>	8
<i>C. Methodik und Gang der Untersuchung</i>	9
<i>D. Alternative Dispute Resolution (ADR) als Untersuchungsgegenstand</i>	11
<i>E. Akteure und ihre Interessen</i>	17
Kapitel 2: ADR-Landschaften in England und Deutschland ...	25
<i>A. Bedeutung von ADR für zivilrechtliche Streitigkeiten</i>	25
<i>B. Maßgebliche ADR-Formen in der Verbraucherstreitbeilegungspraxis</i>	38
<i>C. ADR-Strukturen</i>	40
<i>D. Rechtliche Rahmenbedingungen</i>	60
<i>E. Implikationen der ADR-Richtlinie</i>	66
Kapitel 3: ADR als politisch- ökonomisches Steuerungsinstrument	85
<i>A. Diskurs um die Ziele und Funktionen von ADR</i>	86
<i>B. Reflektion des Diskurses in den Rechtssystemen</i>	115
<i>C. Steuerungseffekte durch ADR</i>	153

Kapitel 4: Handlungslast, Ergebnisbindung und Rechtsbindung in ADR-Verfahren	162
A. <i>Handlungslast, zwingendes Urteil und Rechtsbindung – der traditionelle Dreiklang der Ziviljustiz</i>	162
B. <i>ADR und Justizgewährungsansprüche</i>	165
C. <i>Fesselung der Parteien an ADR-Verfahren</i>	185
D. <i>Wirkung des Verfahrensergebnisses</i>	226
E. <i>Materielle Rechtsbindung des Verfahrensergebnisses</i>	254
F. <i>Verhältnis von Verbraucherschutz und materieller Rechtsbindung</i>	290
 Kapitel 5: Staatliche Anerkennung von und Aufsicht über ADR- Stellen	 309
A. <i>Zuständige Behörden und zentrale Anlaufstellen</i>	310
B. <i>Aufgaben der zuständigen Behörden</i>	318
C. <i>Auswirkungen der Regelungszustände</i>	346
 Kapitel 6: Rückwirkungen von ADR auf die Rechtssysteme	 367
A. <i>Rückwirkungen auf die englische Rechtsordnung</i>	367
B. <i>Rückwirkungen auf die deutsche Rechtsordnung</i>	386
C. <i>Zwingende Komplementarität von Ziviljustiz und ADR</i>	397
 Kapitel 7: Fazit	 405
A. <i>Geringer Einfluss der Mindestvorgaben der ADR-Richtlinie</i>	405
B. <i>Streitbeilegung und datenbasierte Steuerungswirkungen durch ADR</i>	407
C. <i>ADR im Kontext des Justizgewährungsanspruchs und der Rechtsorientierung</i>	411
D. <i>Qualitätssicherung durch laufende Aufsichtstätigkeit</i>	415
E. <i>Notwendige Verzahnung von ADR und Ziviljustiz</i>	417
F. <i>Gesamtfazit und Ausblick</i>	419

Inhaltsübersicht

XI

Literaturverzeichnis	425
Register	459

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	VII
Inhaltsübersicht	IX
Abkürzungsverzeichnis	XXIII
Kapitel 1: Einleitung und Untersuchungsgegenstand	1
<i>A. Problemstellung</i>	1
<i>B. Auswahl der Rechtsordnung</i>	8
<i>C. Methodik und Gang der Untersuchung</i>	9
<i>D. Alternative Dispute Resolution (ADR) als Untersuchungsgegenstand</i>	11
I. Alternative Streitbeilegung und ihre Akronyme	12
II. Grundlegende ADR-Formen	15
III. Eingrenzung des Untersuchungsgegenstands	16
<i>E. Akteure und ihre Interessen</i>	17
I. Verbraucher	17
1. Verbraucherbegriff und -leitbild	18
2. Interessenlage von Verbrauchern	18
II. Unternehmer	21
III. Neutrale dritte Person	23
Kapitel 2: ADR-Landschaften in England und Deutschland ...	25
<i>A. Bedeutung von ADR für zivilrechtliche Streitigkeiten</i>	25
I. Bedeutung von ADR in England	25
1. Historische Hintergründe	26
2. Woolf-Reformen	28
3. Jackson-Reformen	30
4. Jüngere Entwicklungen und Briggs-Reformen	30
II. Bedeutung von ADR in Deutschland	32
1. Historische Hintergründe	33

2. Jüngere Entwicklungen	36
<i>B. Maßgebliche ADR-Formen in der Verbraucherstreitbeilegungspraxis</i>	38
<i>C. ADR-Strukturen</i>	40
I. Europäische Kooperationsnetzwerke	40
II. Sektorspezifische ADR-Strukturen	41
1. Finanz- und Versicherungssektor	41
a) Financial Ombudsman Service (FOS)	42
b) ADR-Stellen für den deutschen Finanzsektor	45
c) ADR-Stellen für den deutschen Versicherungssektor	47
2. Energiesektor	49
3. Telekommunikationssektor	50
4. Öffentlicher Personenverkehr	52
5. Rechtsdienstleistungen	55
6. Glücksspielsektor	57
7. Schieds- und Schlichtungsstellen der Berufskammern und -verbände	57
III. Allgemeine ADR-Verfahren	58
<i>D. Rechtliche Rahmenbedingungen</i>	60
I. Völkerrechtliche Übereinkommen	61
II. Unionsrecht	61
III. Englischsches Recht	62
IV. Deutsches Recht	64
<i>E. Implikationen der ADR-Richtlinie</i>	66
I. Implikationen der ADR-Richtlinie in England	66
1. Umsetzung der ADR-Richtlinie in England	67
2. Competent authorities	69
3. ADR entities	71
4. Informationspflichten für Unternehmer	72
5. Kritik an der Umsetzung	73
II. Implikationen der ADR-Richtlinie in Deutschland	74
1. Erwägungen des Gesetzgebers	74
2. Verbraucherschlichtungsstellen	77
3. Anforderungen an Verfahren und Verfahrensergebnisse	79
4. Informationspflichten für Unternehmen und behördliche Anerkennung von Verbraucherschlichtungsstellen	80
5. Kritik an der Umsetzung	81
6. Auswirkungen des Brexits	84

Kapitel 3: ADR als politisch- ökonomisches Steuerungsinstrument	85
<i>A. Diskurs um die Ziele und Funktionen von ADR</i>	86
I. Konkurrenz oder Komplementarität von ADR und Ziviljustiz	86
1. Entlastung oder Verdrängung der Ziviljustiz	87
2. Ersatzfunktionen für schwer zugängliche Ziviljustiz	88
II. ADR und der Diskurs um den Zugang zum Recht	93
1. Zugang zu was eigentlich?	93
2. Mehr Zugang zum Recht durch Verbraucher ADR – eine Frage der Perspektive	95
a) Zugang zu interessengerechter Streitbeilegung	95
b) Zugang zu Rechtsdurchsetzungsmechanismen	97
c) Strukturelle Auswirkungen der Perspektiven	99
III. ADR als sozialer und prozeduraler Verbraucherschutz	99
1. Überwindung rationaler Apathie durch niedrigschwelligen Zugang und Waffengleichheit	100
2. Orientierung an Parteienzufriedenheit und Förderung konsensorientierter Streitkultur	101
3. Beratung und Vertretung von Verbrauchern	102
IV. ADR als Instrument der Selbst- und Marktregulierung	104
1. Stimulation des Handels und des Binnenmarkts	104
2. ADR als Instrument der Selbstregulierung	105
3. Öffentliche Warnsignale durch Datenerhebung und -aggregation	107
a) Erhebung und Aggregation von Beschwerdedaten durch ADR-Stellen	108
b) Verhaltenssteuerung durch Regulierungsbehörden und ADR-Stellen	110
c) Verhaltenssteuerung durch Rechtsdurchsetzung	111
V. Erklärungsansätze für die Diskursdivergenz	112
<i>B. Reflektion des Diskurses in den Rechtssystemen</i>	115
I. ADR als Regulierungsinstrument in England	115
1. ADR in den Civil Justice Reports	115
2. Gesetzgeberische Erwägungen zur Förderung und Integration von ADR	117
3. Reflektion gesetzlicher Ombudsstellen in der Rechtsprechung ...	121
4. Funktionsweisen des Financial Ombudsman Service am Beispiel der PPI-Thematik	123
a) Hintergrund der PPI-Thematik	124
b) Der FOS als Frühwarnsystem für den Finanzsektor	126
c) Selbstregulierung durch eigenverantwortliches Beschwerdemanagement und Implementierung von lessons learned	130

d)	Wahrnehmung von Verbraucherinteressen und Bewältigung von Massenbeschwerden	132
e)	Die drei zentralen Rollen des FOS	134
5.	Die drei Funktionen des Energy Ombudsman	135
II.	ADR als gerichtsähnliches Streitbeilegungsinstrument in Deutschland	138
1.	Gesetzgeberische Erwägungen	138
2.	Reflektion von ADR in der Rechtsprechung	142
3.	Selbstverständnis der ADR-Stellen	144
a)	Versicherungsombudsmann	144
b)	söp_Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr	147
c)	Ombudsmann der privaten Banken	148
d)	Schlichtungsstelle Energie e.V.	149
e)	Universalschlichtungsstelle des Bundes beim Zentrum für Schlichtung e.V.	150
III.	Zusammenfassung	151
C.	<i>Steuerungseffekte durch ADR</i>	153
I.	Politisch intendierte Entlastung der Gerichte	153
II.	Ökonomische Steuerungswirkungen	154
III.	ADR als soziales Steuerungsinstrument	158
IV.	Bedeutung von Beschwerde- und Marktdaten	160
 Kapitel 4: Handlungslast, Ergebnisbindung und Rechtsbindung in ADR-Verfahren		162
A.	<i>Handlungslast, zwingendes Urteil und Rechtsbindung – der traditionelle Dreiklang der Ziviljustiz</i>	162
B.	<i>ADR und Justizgewährungsansprüche</i>	165
I.	Grundsatz der Gewährleistung effektiven Rechtsschutzes im Europarecht	166
1.	Recht auf wirksame Beschwerde, Art. 6 und 13 EMRK	166
2.	Recht auf einen wirksamen Rechtsbehelf, Art. 47 GRCh	167
3.	Implikationen für obligatorische ADR-Verfahren	169
a)	Rechtssache Alassini	169
b)	Rechtssache Menini	171
c)	Keine unmittelbare Anwendbarkeit der justiziellen Verfahrensgarantien auf ADR-Verfahren	173
d)	Keine grundsätzliche mittelbare horizontale Drittwirkung justizieller Verfahrensgarantien für ADR-Stellen	174
II.	Recht auf Zugang zu den Gerichten nach nationalem englischen Recht	177

1. Parliamentary Sovereignty und Rule of Law	177
2. Human Rights Act 1998	181
III. Recht auf Zugang zu den Gerichten nach nationalem deutschen Recht	182
<i>C. Fesselung der Parteien an ADR-Verfahren</i>	185
I. Unionsrechtliche Vorgaben	186
1. Mittelbare Wirkung von Grundrechten	186
2. Klauselrichtlinie 93/13/EWG	187
3. Mediationsrichtlinie 2008/52/EG	189
4. ADR-Richtlinie 2013/14/EU	189
II. Asymmetrisch-heteronome Teilnahmepflicht für Unternehmen	191
1. Teilnahmeverpflichtung als Voraussetzung effektiven ADR- Rechtsschutzes in England	191
2. Primat der Freiwilligkeit von ADR in Deutschland	193
III. Asymmetrisch-autonome Teilnahmepflicht für Unternehmen	194
1. Teilnahmepflicht englischer Unternehmen in selbstregulierten Wirtschaftsbereichen	194
2. Selbstverpflichtung deutscher Unternehmen als Ausdruck freiwilliger ADR	195
IV. Symmetrisch-autonome vertragliche Teilnahmevereinbarungen	199
1. Beschränkung peremptorischer Klageverzichte des Verbrauchers nach englischem Recht	199
a) ADR-Vereinbarungen mit peremptorischen Klageverzicht	200
b) ADR-Vereinbarungen mit dilatorischem Klageverzicht	202
c) Durchsetzbarkeit von ADR-Vereinbarungen	203
2. Beschränkung von ADR-Vereinbarungen mit Verbrauchern in AGB in Deutschland	204
a) ADR-Vereinbarungen mit peremptorischen Klageverzicht	204
b) ADR-Vereinbarungen mit dilatorischem Klageverzicht	208
c) Durchsetzbarkeit von ADR-Vereinbarungen	210
V. Einschränkung der Privatautonomie durch gerichtlichen Druck ...	212
1. Druck englischer Gerichte zur einvernehmlichen Streitbeilegung	212
a) Gerichtliche Ermutigung zum Gebrauch von ADR	212
b) Kostensanktionen für die Verweigerung von ADR	214
c) Implizierter Zwang zur Teilnahme an Consumer ADR schemes?	216
d) Ermutigung zu ADR durch den Online Court in England	219
2. Ermutigung deutscher Gerichte zur Nutzung von ADR	222
<i>D. Wirkung des Verfahrensergebnisses</i>	226
I. Symmetrisch-heteronome Bindung durch Schiedsspruch	226
II. Asymmetrische Bindung an das Verfahrensergebnis für Unternehmen	228

1. Befolgungspflicht von Unternehmen nach englischem Recht	228
a) Asymmetrische Ergebnisbindung von Unternehmen	229
b) Rechtlicher Charakter von Ergebnissen in Ombudsverfahren und deren Durchsetzung	230
2. Befolgungspflicht des Unternehmers nach deutschem Recht	234
a) Asymmetrisch-autonome Ergebnisbindung von Unternehmen	234
b) Rechtlicher Charakter der Schlichtungsvorschläge mit asymmetrischer Bindung	235
III. Symmetrisch-autonome Bindung an das Verfahrensergebnis	237
1. Wirkung des Compromise Agreement nach englischem Recht . . .	237
2. Wirkung des Vergleichs nach deutschem Recht	240
IV. Rechtskraft von Verfahrensergebnissen	247
1. Res judicata und merger von Ergebnissen aus ADR-Verfahren	247
a) Merger und res judicata im Common Law	248
b) Rechtskraft von Entscheidungen des FOS	249
c) Anwendbarkeit auf andere ADR-Entscheidungen	252
2. Rechtskraft von Verfahrensergebnissen nach deutschem Recht	253
<i>E. Materielle Rechtsbindung des Verfahrensergebnisses</i>	254
I. Europarechtliche Vorgaben	254
II. Entscheidungsstandards in Schiedsverfahren	257
III. Einfluss der Rechtslage in der Mediation	258
IV. Entscheidungsstandards in Ombuds- und Schlichtungsverfahren . . .	259
1. Subjektiver Fair-and-reasonable-Standard	260
a) Gesetzliche Verankerung	260
b) Spezifizierung des Fair-and-reasonable-Standards durch öffentliche Aussagen	261
c) Die Entscheidungen des FOS in der Praxis	265
d) Ermessensgrenzen des Fair-and-reasonable-Standards	266
aa) Überprüfungsmaßstab und Ermessen der Ombudsperson	266
bb) Alternative Lösungswege	268
cc) Rechtliche Auslegungshoheit der Gerichte	270
dd) Abweichung von materiellem Recht	271
ee) Prozessuale Auswirkungen	272
2. Ausrichtung des Schlichtungsvorschlags an geltendem Recht, § 19 Abs. 1 S. 2 VSBG	273
a) Auslegung des Rechtsorientierungsgebots des § 19 Abs. 1 S. 2 VSBG	273
aa) Ausrichtung des Schlichtungsvorschlags an geltendem Recht	274
bb) Berücksichtigung ausländischen Rechts	278

cc) Keine Aufspaltung von Tatbestand und Rechtsfolgen	279
dd) Unsicherheiten im Sachverhalt	280
b) Das Rechtsorientierungsgebot in der deutschen ADR-Praxis	282
c) Wirksamkeit eines Vergleichs in Abweichung zwingenden Rechts	286
d) Keine unmittelbare gerichtliche Überprüfung von Verfahrensergebnissen	288
<i>F. Verhältnis von Verbraucherschutz und materieller Rechtsbindung</i>	290
I. Keine Verkürzung des Zugangs zu den Gerichten	291
1. Freiwilligkeit von ADR für Verbraucher	291
2. Einschränkungen des effektiven Rechtsschutzes durch asymmetrisch-heteronome Bindungen	291
II. Entscheidungsmaßstäbe in ADR-Verfahren: Fair-and-reasonable-Standard und Rechtsorientierungsgebot	294
1. Verhältnis von Fairness und materiellem Recht	295
2. Methodische Unterschiede zur Verwirklichung der Ziele der ADR-Richtlinie	296
3. Grenzen des Entscheidungsermessens	297
III. Teilnahmepflichten bedingen keine materielle Rechtsbindung des Ergebnisses	299
IV. Klarheit von Sach- und Rechtslage bedingt erhöhtes Maß an materieller Rechtsbindung	301
V. Auswirkungen der Kumulierung mehrerer Bindungselemente	303
VI. Verbraucherschutz erfordert keine strikte materielle Rechtsbindung des Ergebnisinhalts	304
Kapitel 5: Staatliche Anerkennung von und Aufsicht über ADR-Stellen	309
<i>A. Zuständige Behörden und zentrale Anlaufstellen</i>	310
I. Vertikale Aufsicht in England	310
1. Festigung eines vertikalen Aufsichtsmodells	311
2. Chartered Trading Standards Institute als zuständige Behörde und zentrale Anlaufstelle	312
II. Sektorunabhängige Anerkennung in Deutschland	314
1. Gesetzgeberische Erwägungen	314
2. Zuständigkeit des BfJ und anderer Ministerien	315
III. Kritik am vertikalen Aufsichtsmodell	316
<i>B. Aufgaben der zuständigen Behörden</i>	318
I. Anerkennung von ADR-Stellen	319
1. Sektorspezifische Standards im Vereinigten Königreich	319

2.	Anerkennung deutscher ADR-Stellen	322
II.	Widerruf der Anerkennung	324
III.	Laufende Aufsichtstätigkeit	326
1.	Sektorspezifische Aufsicht in England	326
2.	Allgemeine Aufsichtstätigkeiten in Deutschland	330
IV.	Informationspflichten und Kooperation	332
1.	Informationspflichten der zuständigen Behörden und der zentralen Anlaufstelle	332
a)	ADR Report des CTSI	333
b)	Verbraucherschlichtungsbericht des BfJ	334
2.	Kooperation zwischen zuständigen Behörden	338
3.	Kooperation zwischen zuständigen Behörden und ADR-Stellen	338
a)	Kooperation zwischen ADR-Stellen und Regulierungsbehörden in England	339
b)	Keine über die Berichtspflichten hinausgehende Kooperation in Deutschland	341
4.	Durchsetzung unternehmerischer Informationspflichten und weiterer nationaler Umsetzungsvorschriften	343
a)	Durchsetzung durch englische Trading Standards	344
b)	Bundesamt für Justiz als Bußgeldbehörde und private Rechtsdurchsetzung	345
C.	<i>Auswirkungen der Regelungszustände</i>	346
I.	Notwendigkeit von Anerkennung und Aufsicht	346
II.	Misstände durch mindestharmonisierende Vorgaben der ADR- Richtlinie	348
III.	Grenze zwischen Neutralität und der Wahrnehmung quasi- regulatorischer Aufgaben	350
1.	Unabhängigkeit und Unparteilichkeit in Streitbelegungsmechanismen	350
a)	Unabhängigkeit und Unparteilichkeit im Anwendungsbereich der ADR-Richtlinie	351
b)	Unabhängigkeit und Unparteilichkeit staatlicher Richter ...	352
c)	Unabhängigkeit und Unparteilichkeit im Schiedsverfahren und der Mediation	353
2.	Vertraulichkeit von Streitbelegungsmechanismen	354
a)	Vertraulichkeit im Anwendungsbereich der ADR-Richtlinie	354
b)	Vertraulichkeit in Schiedsverfahren	356
c)	Öffentlichkeitsgrundsatz in staatlichen Gerichtsverfahren	357
3.	Grenzen der Neutralität und Vertraulichkeit für die Kooperation zwischen ADR-Stellen und zuständigen Behörden	358
IV.	Korrelation zwischen Steuerungswirkungen und Aufsicht	362
V.	Kein Konkurrenzkampf zwischen mehreren zuständigen Behörden	363

VI. Auswirkungen des Aufsichtsmodells auf Qualitätsstandards	364
Kapitel 6: Rückwirkungen von ADR auf die Rechtssysteme	367
<i>A. Rückwirkungen auf die englische Rechtsordnung</i>	367
I. Auswirkungen auf den staatlichen Zivilprozess	368
1. ADR entzieht den Zivilgerichten keine Verbraucherstreitigkeiten	368
2. Keine gerichtliche Verweisung in gerichtsferne ADR-Verfahren	370
3. Änderungen durch den Online Court für England und Wales . . .	370
4. Entlastung der Gerichte durch ADR	371
II. Rückwirkungen auf das Präzedenzrecht und den Rechtsstaat	372
1. Staatliche Rechtsprechung und Präzedenzsystem als öffentliches Gut	372
2. Keine Bindung von ADR an Präzedenzsysteme	373
3. Bedeutungsverlust der gerichtlichen Entscheidung	375
4. ADR: der nur gefühlte Feind des Präzedenzsystems	378
a) Spezifika des rechtsordnungsübergreifenden angelsächsischen Diskurses	378
b) ADR-Systeme entsprechen rechtsstaatlichen Vorgaben	379
c) Kompensation fehlenden Präzedenzrechts	380
d) Zuführung potenzieller Präzedenzfälle zu den Gerichten . . .	382
III. Rückwirkungen auf die Legislative	384
<i>B. Rückwirkungen auf die deutsche Rechtsordnung</i>	386
I. Rückwirkungen auf die Ziviljustiz	386
1. Keine Verdrängung des Zivilprozesses durch ADR	386
2. Rechtsfortbildung als anerkannte und durch ADR ungefährdete Aufgabe der Rechtsprechung	389
3. Rezeption von Schlichtungsvorschlägen in der Rechtsprechung	392
4. Allokation rechtsgrundsätzlicher Fragestellungen zur Ziviljustiz	393
II. Auswirkungen auf die Legislative	395
<i>C. Zwingende Komplementarität von Ziviljustiz und ADR</i>	397
I. Erweiterter Zugang zu Rechtsschutz außerhalb der gerichtlichen Wahrnehmung	397
II. Notwendige Komplementarität von Ziviljustiz und ADR	399
III. Kooperatives Gefüge von Ziviljustiz und ADR	401
Kapitel 7: Fazit	405
<i>A. Geringer Einfluss der Mindestvorgaben der ADR-Richtlinie</i>	405
<i>B. Streitbeilegung und datenbasierte Steuerungswirkungen durch ADR</i>	407
<i>C. ADR im Kontext des Justizgewährungsanspruchs und der Rechtsorientierung</i>	411

<i>D. Qualitätssicherung durch laufende Aufsichtstätigkeit</i>	415
<i>E. Notwendige Verzahnung von ADR und Ziviljustiz</i>	417
<i>F. Gesamtfazit und Ausblick</i>	419
Literaturverzeichnis	425
Register	459

Abkürzungsverzeichnis

a. A.	andere Ansicht
ABl.	Amtsblatt
ABTA	Association of British Travel Agents
AcP	Archiv für die civilistische Praxis
Adol. & El.	Adolphus & Ellis's Reports
ADR	Alternative Dispute Resolution
AG	Amtsgericht
AGB	Allgemeine Geschäftsbedingungen
AKL	Alternative Konfliktlösung
AnwBl.	Anwaltsblatt
App.	Appendix
AS	Alternative Streitbeilegung
Aufl.	Auflage
AVS NRW	Anwaltliche Verbraucherschlichtungsstelle NRW e.V.
Az.	Aktenzeichen
BaFin	Bundesanstalt für Finanzaufsicht
BAG	Bundesarbeitsgericht
BayObLG	Bayerische Oberlandesgericht
Bd.	Band
bdv	Bund der Versicherten
BeamtStG	Beamtenstatusgesetz
BeckOK	Beck'scher Online-Kommentar
BeckRS	Beck-Rechtsprechung
BDSG	Bundesdatenschutzgesetz
BEIS	Department for Business, Energy and Industrial Strategy
Beschl.	Beschluss
BfJ	Bundesamt für Justiz
BGB	Bürgerliches Gesetzbuch
BGH	Bundesgerichtshof
BIS	Department for Business, Innovation and Skills
BMJV	Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz
BRAK	Bundesrechtsanwaltskammer
BRAK-Mitt.	BRAK-Mitteilungen
BR-Drucks.	Bundesrat Drucksache
BT-Drucks.	Bundestag Drucksache
BVR	Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken
C2B	Consumer to business
CAA	Civil Aviation Authority
CEAR Act 2007	The Consumers, Estate Agents and Redress Act 2007

CEDR	Centre for Effective Dispute Resolution
CDR	Consumer Dispute Resolution
CDRL	Consumer Dispute Resolution Ltd.
CIArb	Chartered Institute of Arbitrators
CISAS	Communications and Internet Services Adjudication Scheme
C.J.Q.	Civil Justice Quarterly
CML Rev.	Common Market Law Review
COM	Commission
Const. L.J.	Construction Law Journal
Cornell L. Rev.	Cornell Law Review
CPR	Civil Procedure Rules
CTRL	Computer and Telecommunications Law Review
CTSI	Chartered Trading Standards Institute
DECC	Department of Energy and Climate Change
dass.	dasselbe
ders.	derselbe
dies.	dieselbe(n)
DIHK	Deutscher Industrie- und Handelskammertag
DRiZ	Deutsche Richterzeitung
ECC-Net	European Consumer Centres Network
EG	Europäische Gemeinschaft
EGMR	Europäischer Gerichtshof für Menschenrechte
EGZPO	Gesetz betreffend die Einführung der Zivilprozessordnung
EMRK	Europäische Menschenrechtskonvention
ENE	Early Neutral Evaluation
Eng. Rep.	English Reports
ENWG	Energiewirtschaftsgesetz
ERCL	European Review of Contract Law
ERPL	European Review of Private Law
ErwG	Erwägungsgrund
EU	Europäische Union
EuCML	Journal of European Consumer and Market Law
EuGH	Europäischer Gerichtshof
EUR	Euro
EuR	Zeitschrift Europarecht
EuZW	Europäische Zeitschrift für Wirtschaftsrecht
e.V.	eingetragener Verein
EVZ	Europäisches Verbraucherzentrum Deutschland
EWCA	England and Wales Court of Appeal
EWHC	High Court of England and Wales
EU-FahrgRBusG	EU-Fahrgastrechte-Kraftomnibus-Gesetz
EU-FahrgRSchG	EU-Fahrgastrechte-Schiffahrt-Gesetz
f./ff.	folgende
FAZ	Frankfurter Allgemeine Zeitung
Fn.	Fußnote
FS	Festschrift
FSA	Financial Services Authority
FCA	Financial Conduct Authority

FinSV	Finanzschlichtungsstellenverordnung
FOS	Financial Ombudsman Service Ltd
FRD	Federal Rule Decisions
FSMA	Financial Services and Markets Act
GDV	Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft
Geo L.J.	The Georgetown Law Journal
GewArch	Gewerbearchiv
GG	Grundgesetz
GPR	Zeitschrift für das Privatrecht der Europäischen Union
GRCh	Charta der Grundrechte der Europäischen Union
GVG	Gerichtsverfassungsgesetz
Harv. Negot. L. Rev.	Harvard Negotiation Law Review
h. M.	herrschende Meinung
HwO	Handwerksordnung
Hrsg.	Herausgeber
IBAS	Independent Betting Adjudication Service Ltd.
ibid.	ibidem
I.C.L.Q.	International & Comparative Law Quarterly
IFG	Informationsfreiheitsgesetz
Int. J.L.C.	International Journal of Law in Context
IR	InfrastrukturRecht
IT	Informationstechnik
IWRZ	Zeitschrift für Internationales Wirtschaftsrecht
J.B.L.	Journal of Business Law
J Consum Policy	Journal of Consumer Policy
JFRCJ	Journal of Financial Regulation and Compliance
J.P.L.	Journal of Politics and Law
jurisPK	juris PraxisKommentar
JZ	Juristenzeitung
KOM	Kommission
Law & Fin. Mkt. Rev.	Law and Financial Markets Review
Law & Soc'y Rev.	Law & Society Review
LCCP	Licence conditions and codes of practice
LCIA	London Court of International Arbitration
LeO	Legal Ombudsman
LG	Landgericht
LJ	Lord Justice
L.M.C.L.Q.	Lloyd's Maritime and Commercial Law Quarterly
LNS	Legal Network Series
LSB	Legal Service Board
Ltd	Limited
LuftSchlichtV	Luftverkehrsschlichtungsverordnung
LuftVG	Luftverkehrsgesetz
MDR	Monatsschrift für Deutsches Recht
MLR	Modern Law Review
MMR	Multimedia und Recht
MoU	Memorandum of Understanding

MüKo	Münchener Kommentar
m. w. N.	mit weiteren Nachweisen
NC.J. Int'l L. & Com. Reg.	North Carolina Journal of International Law and Commercial Regulation
NEON	National Energy Ombudsman Network
NJ	Neue Justiz
NJW	Neue Juristische Wochenschrift
NJW-RR	Neue Juristische Wochenschrift – Rechtsprechungs-Report
Nr.	Nummer
NRW	Nordrhein-Westfalen
NVwZ	Neue Zeitschrift für Verwaltungsrecht
NW. U. L. Rev.	Northwestern University Law Review
NYÜ	New Yorker Übereinkommen über die Anerkennung und Vollstreckung ausländischer Schiedssprüche vom 10. Juni 1958
NZBau	Neue Zeitschrift für Baurecht und Vergaberecht
ODR	Online Dispute Resolution
OFT	Office of Fair Trading
Ohio St. J. on Disp. Resol.	Ohio State Journal on Dispute Resolution
OLC	Office for Legal Complaints
ÖPNV	Öffentlicher Personennahverkehr
OS	The Ombudsman Service Limited
OWIG	Ordnungswidrigkeitengesetz
para./paras.	paragraph/paragraphs
PKV-Ombudsmann	Ombudsmann Private Kranken- und Pflegeversicherung
PPI	Payment Protection Insurance
r./rr.	rule/rules
RabelsZ	Rabels Zeitschrift für ausländisches und internationales Privatrecht
Rn.	Randnummer
reg./regs.	regulation/regulations
RIW	Recht der internationalen Wirtschaft Aktuell
RRa	ReiseRecht aktuell
r+s	recht und schaden
RVG	Rechtsanwaltsvergütungsgesetz
s./ss.	section/sections
S.	Seite/Seiten; Satz
Sch.	Schedule
SchiedsVfG	Schiedsverfahrensgesetz
SchiedsVZ	Zeitschrift für Schiedsverfahren
SchliO	Schlichtungsordnung gemäß § 47a Abs. 3 des Telekommunikationsgesetzes i. V. m. § 5 Verbraucherstreitbeilegungsgesetz
SchliO-Post	Schlichtungsordnung gemäß § 18 Abs. 2 S. 3 Postgesetz
SNUB	Nahverkehr Schlichtungsstelle Niedersachsen und Bremen e.V.
söp	söp_Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e.V.
Stan. L. Rev.	Stanford Law Review
TCO	The Consumer Ombudsman
Temp. L. Rev.	Temple Law Review
TKG	Telekommunikationsgesetz

UA	Unterabsatz
UALR L. Rev.	University of Arkansas at Little Rock Law Review
U. Cin. L. Rev.	University of Cincinnati Law Review
UK	United Kingdom
UKlaG	Unterlassungsklagengesetz
UNCITRAL	United Nations Commission on International Trade Law
UnivSchlichtV	Universalschlichtungsverordnung
UWG	Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb
VersR	Versicherungsrecht
VermVO	Verfahrensordnung für Beschwerden im Zusammenhang mit der Vermittlung von Versicherungsverträgen
VomVO	Verfahrensordnung des Versicherungsombudsmanns
VO	Verordnung
VSBG	Verbraucherstreitbeilegungsgesetz
VSBInfoV	Verbraucherstreitbeilegungs-Informationspflichtenverordnung
VuR	Verbraucher und Recht
VVG	Versicherungsvertragsgesetz
VwGO	Verwaltungsgerichtsordnung
vzbv	Verbraucherzentrale Bundesverband e.V.
WLR	Weekly Law Reports
Windsor Y.B. Access Just.	Windsor Yearbook of Access to Justice
WM	Zeitschrift für Wirtschafts- und Bankrecht
Yale J.L. & Human.	Yale Journal of Law and the Humanities
Yale L.J.	Yale Law Journal
ZAP	Zeitschrift für die Anwaltspraxis
ZEuP	Zeitschrift für Europäisches Privatrecht
ZEV	Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e.V.
ZfRSoz	Zeitschrift für Rechtssoziologie
ZFS	Zeitschrift für Schadensrecht
ZIP	Zeitschrift für Wirtschaftsrecht
ZKM	Zeitschrift für Konfliktmanagement
ZPO	Zivilprozessordnung
ZRP	Zeitschrift für Rechtspolitik
ZUM	Zeitschrift für Urheber- und Medienrecht
ZVertriebsR	Zeitschrift für Vertriebsrecht
ZVglRWiss	Zeitschrift für Vergleichende Rechtswissenschaft
ZZP	Zeitschrift für Zivilprozess

Kapitel I

Einleitung und Untersuchungsgegenstand

Die Ziviljustiz steht seither vor die Herausforderung, einerseits im Zivilprozess – soweit erforderlich – größtmögliche Individualgerechtigkeit durch Urteile walten zu lassen, die das Ergebnis einer gründlichen Rechtsanwendung darstellen, und andererseits die Verfahrensstrukturen zum Schutze der schwächeren Partei möglichst effizient zu gestalten. Aufgrund sozialer und wirtschaftlicher Zugangshindernisse gelingt es jedoch oftmals nicht, Verbrauchern¹ den Gerichtsweg, gerade zur Geltendmachung geringwertiger Forderungen, schmackhaft zu machen. Diese zivilprozessuale Gleichung wurde mit der unionsweiten Förderung niedrigschwelliger alternativer Streitbeilegung in Verbrauchersachen erweitert. Dabei bleibt bislang unbeantwortet, ob die Verlagerung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten in private Streitbeilegungsmechanismen eine durchdachte Antwort auf die Krisen nationaler Zivilgerichtssysteme darstellt oder ob damit – ohne die Nebenwirkungen auf die Rechtssysteme zu kennen – nur versucht, Symptome zu behandeln. Diese rechtsvergleichende Arbeit soll einen Forschungsbeitrag zur Integration von ADR in die nationalen Rechtssysteme leisten.

A. Problemstellung

Der seit den 1980er-Jahren global zu verzeichnende Trend, Streitigkeiten zwischen Verbrauchern und Unternehmern außerhalb staatlicher Gerichtsverfahren mithilfe alternativer Streitbeilegung (*Alternative Dispute Resolution, ADR*) beizulegen, ist unlängst in Europa angekommen. Die Europäische Union (EU) hat sich früh der Förderung von ADR verschrieben, um den europäischen Binnenmarkt und das Vertrauen der Verbraucher in dessen Funktionsweisen zu stärken.²

¹ Nur aus Gründen der Vereinfachung wird in dieser Arbeit das generische Maskulinum verwendet, welches für Personen jeden Geschlechts stehen soll.

² Grünbuch über Zugang der Verbraucher zum Recht und Beilegung von Rechtsstreitigkeiten der Verbraucher im Binnenmarkt KOM(93) 576 end.; Empfehlung 98/257/EG der Kommission v. 30.3.1998; Mitteilung der Kommission KOM(2011) 0161 endg. (nicht im Amtsblatt abgedruckt); Grünbuch über alternative Verfahren zur Streitbeilegung im Zivil- und Handelsrecht, KOM(2002) 196 endg.; eingehend zu den unionsrechtlichen Entwicklungen alternativer Streitbeilegung, *Schmidt-Kessel*, in: ders. (Hrsg.), *Alternative Streitschlichtung*, 2015, S. 9, 13–16; *Kotzur*, Die außergerichtliche Realisierung grenzüberschreitender Verbraucherforderungen, 2018, S. 45–48; *Silberzahn*, Die ADR-Richtlinie als neuer Weg der

Niedrigschwellige ADR-Verfahren sollen Verbrauchern schnelle, kostengünstige und effiziente Alternativen zum gerichtlichen Rechtsschutz eröffnen.³ ADR soll Verbrauchern insbesondere dort Zugang zum Recht („*access to justice*“⁴) verschaffen, wo sie aufgrund unverhältnismäßig hoher Rechtskosten(risiken) üblicherweise auf die Geltendmachung ihrer Ansprüche verzichten.⁵ Zwar sind die so entstandenen Schäden für Verbraucher enorm,⁶ jedoch treffen sie mit dem Verzicht auf die Geltendmachung ihrer Forderung angesichts zeitaufwendiger und komplexer Gerichtsverfahren sowie der für sie nur schwer vorhersehbaren Kostenrisiken oftmals eine rationale Entscheidung.⁷ Diesbezüglich haben sich bereits die Bezeichnungen des „rationalen Desinteresses“⁸ beziehungsweise der „rationalen Apathie“⁹ herausgebildet.

Die ADR-Richtlinie¹⁰ verpflichtet die Mitgliedstaaten der Europäischen Union seit dem 9. Juli 2015 ein flächendeckendes Netz von ADR-Stellen zu gewährleisten, das Verbrauchern die Möglichkeit geben soll, ihre Streitigkeiten mit Unternehmern außergerichtlich beilegen zu können.¹¹ Begleitet wird diese Verpflichtung unter anderem durch Qualitätsanforderungen für ADR-Anbieter, die prozessuale Mindestgarantien sicherstellen sollen und deren Einhaltung durch

verbraucherrechtlichen Konfliktmittlung, 2016, S. 14–19; eingehend zur Genese der ADR-Richtlinie und ODR-Verordnung, *Gürtler*, Verbraucherstreitbeilegung und Verbraucherschutzrecht, 2020, S. 62–74.

³ *Gössl*, NJW 2016, 838 ff.; *Fuchs*, ZUM 2016, 398; *Cortés*, The law of consumer redress in an evolving digital market, 2017, S. 2.

⁴ Hierzu grundlegend *Cappelletti/Garth/Trocker*, *RabelsZ* 40 (1976), 669 ff.; *Garth/Cappelletti*, *Buffalo Law Review* 18 (1978), 181 ff.

⁵ Ein solches Missverhältnis kann sich insbesondere bei geringwertigen Streitigkeiten ergeben. Nach einer Umfrage aus dem Jahr 2010 verzichten etwa 60 % der Verbraucher auf die gerichtliche Geltendmachung ihrer Forderungen gegen Unternehmen aufgrund geringer Streitsummen sowie der Komplexität und Kosten eines Gerichtsverfahrens, *Consumer Empowerment Survey*, *Special Eurobarometer Nr. 342*, 2010; hierzu auch *Meller-Hannich*, in: *Althammer* (Hrsg.), *Verbraucherstreitbeilegung*, 2015, S. 19, 24 f.

⁶ Die Europäische Kommission schätzt den Schaden für Verbraucher auf 0,4 % des BIP der EU und damit auf über EUR 500 Mio. jährlich; Verbraucherschutzverbände beziffern diese Schäden noch wesentlich höher, vgl. *Karner*, in: *Schmidt-Kessel/Strünc/Kramme* (Hrsg.), *Im Namen der Verbraucher?*, 2015, S. 165, 172.

⁷ *Hodges*, in: *Zekoll/Bälz/Amelung* (Hrsg.), *Formalisation and Flexibilisation in Dispute Resolution*, 2014, S. 336, 365; *Meller-Hannich/Hölandl/Krausbeck*, *ZEuP* 2014, 8, 34.

⁸ *Scherpe*, *Außergerichtliche Streitbeilegung in Verbrauchersachen*, 2002, S. 19; *Hidding*, *Zugang zum Recht für Verbraucher*, 2019, S. 83–85.

⁹ *Meller-Hannich/Hölandl/Krausbeck*, *ZEuP* 2014, 8, 34; *Hess*, *JZ* 2015, 548, 551.

¹⁰ Richtlinie 2013/11/EU des Europäischen Parlaments und des Rates v. 21.5.2013 über die alternative Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten und Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 und der Richtlinie 2009/22/EG.

¹¹ Darüber hinaus seien die Mitgliedstaaten verpflichtet, das jeweilige nationale Verbraucherschutzniveau zumindest zu perpetuieren, um dem in Art. 1 ADR-Richtlinie definierten Richtlinienziel zu genügen, *Gürtler*, *Verbraucherstreitbeilegung und Verbraucherschutzrecht*, 2020, S. 93.

staatliche Behörden kontrolliert wird. Bislang haben die offen formulierten, nur mindestharmonisierenden Vorgaben der ADR-Richtlinie zu sehr unterschiedlichen ADR-Landschaften in den Mitgliedstaaten geführt.¹² Ein Umstand, der angesichts des divergierenden Entwicklungsstands von ADR, der rechtskulturellen Unterschiede sowie der gebotenen Verfahrensautonomie der Mitgliedstaaten nur wenig überrascht. Dementsprechend identifiziert die Kommission den mitunter geringen Bekanntheitsgrad von ADR, die schwierige Navigation durch die vielfältigen ADR-Landschaften und die mangelnde Teilnahmebereitschaft von Unternehmen als die größten Herausforderungen eines voll wirksamen ADR-Gefüges.¹³ Flankiert wird die ADR-Richtlinie durch die ODR-Verordnung¹⁴, welche die Europäische Kommission zum Unterhalten einer Online-Plattform verpflichtet, die als Intermediär zwischen den Parteien und den durch die Richtlinie geschaffenen ADR-Stellen fungieren soll.¹⁵

Wenngleich die europäischen Rechtsakte mitunter als Revolution der Streitbeilegungskultur in Verbrauchersachen bezeichnet wurden,¹⁶ stecken die Entwicklungen auf diesem Gebiet noch in den Kinderschuhen.¹⁷ ADR wird mitunter

¹² *Europäische Kommission*, Bericht über die Anwendung der Richtlinie 2013/11/EU des Europäischen Parlaments und des Rates über die alternative Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten und der Verordnung (EU) Nr. 524/2013 des Europäischen Parlaments und des Rates über die Online-Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten, COM(2019) 425 final, 25.9.2019, S. 8. Diese Vielfalt der ADR-Landschaften erschwere die Navigation für Verbraucher und Unternehmer (S. 11).

¹³ *Europäische Kommission*, Bericht über die Anwendung der Richtlinie 2013/11/EU des Europäischen Parlaments und des Rates über die alternative Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten und der Verordnung (EU) Nr. 524/2013 des Europäischen Parlaments und des Rates über die Online-Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten, COM(2019) 425 final, 25.9.2019, S. 10–12.

¹⁴ Verordnung (EG) Nr. 524/13 des Europäischen Parlaments und des Rates v. 21.5.2013 über die Online-Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 und der Richtlinie 2009/22/EG.

¹⁵ *Meller-Hannich/Höland/Krausbeck*, ZEuP 2014, 8, 11; *Engel*, NJW 2015, 1633, 1634; *Heetkamp*, Online Dispute Resolution bei grenzüberschreitenden Verbraucherverträgen, 2018, S. 83 f. Die ODR-Plattform erfreue sich der Kommission zufolge bei Verbrauchern hoher Akzeptanz, wobei sie gelegentlich mit einer ADR-Stelle verwechselt werde. Gleichwohl werden 80% der gemeldeten Streitfälle mangels Reaktion des Unternehmens geschlossen, *Europäische Kommission*, Bericht über die Anwendung der Richtlinie 2013/11/EU des Europäischen Parlaments und des Rates über die alternative Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten und der Verordnung (EU) Nr. 524/2013 des Europäischen Parlaments und des Rates über die Online-Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten, COM(2019) 425 final, 25.9.2019, S. 16–18.

¹⁶ *Hodges*, in: Zekoll/Bälz/Amelung (Hrsg.), *Formalisation and Flexibilisation in Dispute Resolution*, 2014, S. 336, 368. Die Entwicklungen als eine „stille Revolution der EU“ bezeichnend, *Engel*, AnwBl. 2013, 478 ff.

¹⁷ Zutreffend *Hodges*, in: Cortés (Hrsg.), *The new regulatory framework for consumer dispute resolution*, 2016, S. 351 ff.; *Berlin*, in: Stürner/Gascón Inchausti/Caponi (Hrsg.), *The Role of Consumer ADR in the Administration of Justice*, 2015, S. 67 ff. Der Kommission zufolge, sei ADR und ODR für Verbraucher zu einem integralen Bestandteil des Instrumen-

argwöhnisch betrachtet und scheint, zumindest in der deutschen Rechtsordnung, vorerst unter Quarantäne gestellt worden zu sein. Kritiker sehen in ADR ein trojanisches Pferd¹⁸ für den Verbraucherschutz und befürchten gar die Schaffung eines parallelen Justizsystems, welches die richterliche Klärung grundsätzlicher Rechtsfragen verhindere.¹⁹ Kritisiert wird insbesondere die Förderung einer Streitbeilegungskultur, die rein auf den Abschluss eines Vergleichs gerichtet sei.²⁰ Für Befürworter komplettiert ADR hingegen den Zugang zum Recht gerade für einfach gelagerte und geringwertiger Streitigkeiten.²¹

Während das Thema ADR und ODR in Verbrauchersachen – vor und nach Umsetzung der ADR-Richtlinie – bereits Gegenstand monografischer Untersuchungen war,²² geht diese Arbeit einer Reihe neuer Fragestellungen nach, die

tariars der EU für die öffentliche und private Durchsetzung des Verbraucherrechts geworden, wobei der bestehende ADR- und ODR-Rahmen nicht ausreichend genutzt und sein volles Potenzial noch nicht ausgeschöpft werde, *Europäische Kommission*, Bericht über die Anwendung der Richtlinie 2013/11/EU des Europäischen Parlaments und des Rates über die alternative Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten und der Verordnung (EU) Nr. 524/2013 des Europäischen Parlaments und des Rates über die Online-Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten, COM(2019) 425 final, 25.9.2019, S. 19.

¹⁸ *Eidenmüller/Engel*, FAZ 12.7.2013, S. 7 „trojanisches Pferd in den Burgfrieden des Verbraucherschutzes“.

¹⁹ *Roth*, JZ 2013, 637, 644 „Paralleluniversum“; *ders.*, DRiZ 2015, 24, 27 spricht gar von einer „*Entrechtlichung der Justiz*“; *Eidenmüller/Engel*, ZIP 36 (2013), 1704 ff.; *Gemm*, Yale J.L. & Human. 24 (2012), 397, 414; zum Verhältnis von Ziviljustiz und einvernehmlicher Streitbeilegung auch *Caponi*, *RabelsZ* 79 (2015), 117, 125–128; *Meller-Hannich*, in: Althammer (Hrsg.), *Verbraucherstreitbeilegung*, 2015, S. 19, 41 f.; vgl. auch *Fiss*, Yale L.J. 93 (1984), 1073 ff.; a. A. *Kramme*, in: Schmidt-Kessel (Hrsg.), *Alternative Streitschlichtung*, 2015, S. 141, 155 f.

²⁰ *Gemm*, *Judging Civil Justice*, 2010, S. 117 „The outcome of mediation is not about *just* settlement, it is *just about settlement*.“; *dies.*, Yale J.L. & Human. 24 (2012), 397, 411.

²¹ So *Hirsch*, FS-Lorenz, 2014, S. 159, 163–166; *ders.*, NJW 2013, 2088 ff.; *Hodges*, in: Cortés (Hrsg.), *The new regulatory framework for consumer dispute resolution*, 2016, S. 351 ff.; die Eigenständigkeit von ADR mit eigenen Vor- und Nachteilen betonend *Kramme*, in: Schmidt-Kessel (Hrsg.), *Alternative Streitschlichtung*, 2015, S. 141, 151–154.

²² Vor Erlass der ADR-Richtlinie bereits rechtsvergleichend, *Gude*, *Der Ombudsmann der privaten Banken in Deutschland, Großbritannien und der Schweiz*, 1999; *Zimmer*, *Außergerichtliche Streitbeilegung in Deutschland*, 2001; *Scherpe*, *Außergerichtliche Streitbeilegung in Verbrauchersachen*, 2002; *Tian*, *Die alternative Streitbeilegung*, 2007; speziell zu ODR, *Hofmeister*, *Online Dispute Resolution bei Verbraucherverträgen*, 2012; *Schüttel*, *Streitbeilegung im Internet – Zukunft oder Irrweg?*, 2014; zu den „best practices“ in ADR bzw. der Verbrauchermediation, *Berlin*, *Alternative Streitbeilegung in Verbraucherkonflikten*, 2014; *Elser*, *Mediation als Verbraucher-ADR-Verfahren*, 2015; rechtsvergleichend zum Mediationsgesetz, *Serbu*, *Das deutsche Mediationsgesetz im europäischen Kontext*, 2016; zur Geignetheit von ADR zur Verbrauchersrechtsdurchsetzung, *Fries*, *Verbrauchersrechtsdurchsetzung*, 2016; mit speziellem Bezug zu grenzüberschreitenden Thematiken, *Kotzur*, *Die außergerichtliche Realisierung grenzüberschreitender Verbraucherforderungen*, 2018; *Heetkamp*, *Online Dispute Resolution bei grenzüberschreitenden Verbraucherverträgen*, 2018; *Meyer*, *Online Dispute Resolution*, 2018; mit einem Vergleich zwischen ADR in Verbrauchersachen und der gerichtlichen Streitbeilegung, *Hidding*, *Zugang zum Recht für Verbrau-*

erstmal rechtsvergleichend mit der englischen Rechtsordnung untersucht werden.

Der Diskurs wirft die Kernfrage dieser Arbeit auf: Wie wirkt sich die Lockerung des Justizmonopols, die mit der Förderung von ADR für Verbraucherstreitigkeiten einhergeht, auf die untersuchten Rechtsordnungen aus? Insbesondere stellen sich die Unterfragen, ob die die Nutzung von ADR die gesellschaftliche Bedeutung der Ziviljustiz für die Klärung und Weiterentwicklung des Rechts beeinträchtigt und wie ADR in das Rechtsschutzsystem in Zivilsachen integriert werden kann, ohne die herausragende öffentliche Bedeutung der Rechtsprechung für die Klarheit und Weiterentwicklung des Rechts zu untergraben.²³ Der Auftrag staatlicher Gerichte geht insofern weit über die Durchsetzung von Individualgerechtigkeit hinaus. Öffentlichkeitswirksame Gerichtsentscheidungen entfalten ihre regulatorische Kraft dadurch, dass sie für Rechtssicherheit sowie für eine adäquate Weiterentwicklung des Rechts sorgen.²⁴ Inwieweit ist es ADR-Stellen also möglich, mit der Ziviljustiz zusammenzuarbeiten oder sogar selbst öffentliche Funktionen der Rechtsprechung zu übernehmen?

Die Beantwortung dieser Kernfrage hängt maßgeblich von der Klärung einer wesentlichen Unterfrage ab, namentlich der Frage nach der Bedeutung des materiellen Rechts in ADR-Verfahren. Die Antworten auf die Frage nach der Bedeutung des materiellen Recht ist essenziell um im Sinne der Kernfrage besser beurteilen zu können, ob sich die Ziviljustiz in ihrem Geltungsanspruch beeinträchtigt sehen muss. Hiervon kann keine Rede sein, wenn das durch die Rechtsprechung geprägte Recht auch in ADR-Verfahren zur Geltung kommt, wohl aber dann, wenn sich ADR-Verfahren durch die Anwendung außerrechtlicher Kriterien von der Strahlkraft der Rechtsprechung abschirmen würden.

Der Inhalt der Verfahrensergebnisse muss jedenfalls nicht dem geltenden materiellen Recht entsprechen.²⁵ Speziell das primäre Ziel einer einvernehmlichen

cher, 2019; zur Frage der Erhöhung des Verbraucherschutzniveaus durch ADR, *Gürtler*, Verbraucherstreitbeilegung und Verbraucherschutzrecht, 2020; rechtsvergleichend zur Durchsetzung von Verbraucherrechten *Nürnberg*, Die Durchsetzung von Verbraucherrechten, 2020; zur Rolle des Rechts in der Verbraucherstreitbeilegung, *Lohr*, Verbraucherstreitbeilegung und Verbraucherschutz, 2021.

²³ Der Rechtskreis des Common Law basiert auf dem Prinzip der bindenden Wirkung von Präzedenzfällen (*doctrine of binding precedent* oder *stare decisis*), sodass richterliche Entscheidungen maßgeblich für die Schaffung und Entwicklung des Rechts sind; eingehend zur Bedeutung der englischen Ziviljustiz, *Genn*, *Judging Civil Justice*, 2010, S. 126–180; *Neuberger*, *Equity, ADR, Arbitration and the Law*, 2010. Aber auch in der deutschen Rechtsordnung, in welcher kodifiziertem Recht eine höhere Bedeutung als im Common Law zukommt, sind Rechtsfindung und -fortbildung elementare Aufgaben staatlicher Gerichte; BVerfG, Beschl. v. 14.2.1973 – 1 BvR 112/65, BVerfGE 34, 269, 288 = NJW 1973, 1221; BVerfG, Beschl. v. 11.10.1978 – 1 BvR 84/74, BVerfGE 49, 304, 318 = NJW 1979, 305, 306; hierzu auch *Tonner*, Zur Umsetzung der AS-Richtlinie (Richtlinie 2013/11/EU), 2014, S. 11–13.

²⁴ Vgl. *Woolf*, *Access to justice: Final Report to the Lord Chancellor on the civil justice system in England and Wales*, 1996, Kap. 14 Rn. 2; *Fries*, Verbraucherrechtsdurchsetzung, 2016, S. 53; *Genn*, *Yale J.L. & Human.* 24 (2012), 397; *Neuberger*, *LNS(A)* 1 (2012), 1, Rn. 17.

²⁵ Im Anwendungsbereich der ADR-Richtlinie stellt das englische Recht im Falle einer

Konfliktlösung in ADR-Verfahren könnte die Wertungen des materiellen Rechts in den Schatten rücken und Verbraucher zu nachteilhaften Kompromissen zwingen.²⁶ Andererseits könnte die Berücksichtigung außerrechtlicher Kriterien, die möglicherweise von veralteten rechtlichen Standards abweichen, Verbrauchern gar zum Vorteile gereichen.²⁷

Ferner bedingt das Forschungsinteresse für die Bedeutung des materiellen Rechts in ADR-Verfahren eine Analyse der Ziele und Funktionen von ADR. Insofern stellt sich die Frage nach der Bedeutung des Rechts nicht nur als reine Unterfrage, sondern eröffnet eine weitere, eigenständige Dimension. Die Überlegung, dass ADR auch als wirtschafts- oder sozialpolitisches Instrument Wirkungskraft entfalten kann, anstatt auf die Funktion der Streitbeilegung reduziert zu sein, war der deutschsprachigen Rechtswissenschaft bislang weitestgehend fremd. Das erforderliche Maß an materieller Rechtsbindung des Entscheidungsinhalts beurteilt sich letztlich auch nach dem Zweck des Verfahrens. Ausgangspunkt der Frage nach dem erforderlichen Maß an materieller Rechtsbindung des Entscheidungsinhalts ist dabei zunächst das Idealbild des gerichtlichen Zivilprozesses, dem ein Dreiklang bestehend aus der Teilnahmepflicht und Ergebnisbindung der Parteien sowie einer materiellen Rechtsbindung der Entscheidung zugrundeliegt. Dieser Dreiklang ist dem übergeordneten Ziel der Rechtsdurchsetzung zu dienen bestimmt. Vor dem Hintergrund dieses, den Bürgern zumindest in Umrissen vertrauten, zivilprozessualen Dreiklangs, scheinen die hiervon abweichenden Ansätze in ADR-Verfahren erklärungsbedürftig.

Die Frage des erforderlichen Maßes an Rechtsbindung wirft daher zunächst die Frage nach den Zielen und Funktionen von ADR auf. Insofern gilt es zu klären, ob ADR nur dem Rechtsschutz oder aber auch der Rechtsdurchsetzung zu dienen bestimmt ist. In der rechtssoziologisch geprägten angelsächsischen Literatur²⁸ wird ADR nicht nur als Mittel zur Förderung des Zugangs zum Recht,

bindenden Entscheidung lediglich die Einhaltung zwingender Verbraucherrechtsnormen sicher. Bei einem Lösungsvorschlag muss der Verbraucher lediglich informiert werden, wenn der Vorschlag von geltendem Recht abweichen könnte, Sch. 3 paras. 8, 11 The Alternative Dispute Resolution for Consumer Dispute (Competent Authorities and Information) Regulations 2015 (ADR C&I Regulations). In Deutschland soll der Schlichtungsvorschlag an geltendem Recht ausgerichtet sein und zwingendes Verbraucherrecht beachten, § 19 Abs. 1 S. 2 VSBG.

²⁶ *Schulte-Nölke*, EuCML 2015, 135, 137; vgl. schon *Fiss*, Yale L.J. 93 (1984), 1073, 1085.

²⁷ So *Hodges/Benöhr/Creutzfeldt-Banda*, in: dies. (Hrsg.), *Consumer ADR in Europe*, 2012, S. 389, 414; *James/Morris*, 2003, S. 167, 191. Zweifelnd hingegen *Roth*, DRiZ 2015, 24, 26 f.; *Wagner*, in: *Zekoll/Bälz/Amelung* (Hrsg.), *Formalisation and Flexibilisation in Dispute Resolution*, 2014, 369.

²⁸ Die Schwerpunktsetzung auf rechtssoziologische Fragestellungen (*socio-legal studies*) ist in England unverkennbar, *Hodges/Benöhr/Creutzfeldt-Banda* (Hrsg.), *Consumer ADR in Europe*, 2012; *Palmer*, in: *Zekoll/Bälz/Amelung* (Hrsg.), *Formalisation and Flexibilisation in Dispute Resolution*, 2014, S. 17, 44, „[...] ADR therefore needs to be more socio-legal in approach [...]“; *Hodges*, *Law and Corporate Behaviour*, 2015; vgl. auch *Genn*, *Judging Civil Justice*, 2010.

sondern auch als mögliches politisch-ökonomisches Steuerungsinstrument verstanden, welches mitunter zum Ziel haben soll, unternehmerisches Verhalten präventiv und repressiv zu steuern.²⁹ Die Beschränkung ökonomischer Macht und die Förderung von Waffengleichheit durch die Stärkung der Stellung der Verbraucher sei mindestens so wichtig, wie die Streitbeilegung als solche.³⁰ Die deutsche Rechtswissenschaft nimmt demgegenüber eher eine distanzierte zivilprozessuale und rein rechtswissenschaftliche Perspektive ein; rechtssoziologische Aspekte treten unter Verweis auf die soziale Bedeutung von Rechtsdurchsetzung erst allmählich zu Tage.³¹

Erklärungsbedürftig erscheint zudem der Einfluss asymmetrischer Pflichtenkonstellationen, wie sie in ADR-Verfahren für Verbraucherstreitigkeiten typisch sind. Während im Gerichtsverfahren symmetrische Rechte und Pflichten der Parteien bestehen, sind Unternehmen in ADR oftmals asymmetrisch, das heißt einseitig, zur Teilnahme am Verfahren oder sogar zur Einhaltung der vom Verbraucher akzeptierten Verfahrensergebnisse verpflichtet. Für Verbraucher hingegen basiert das ADR-Verfahren weiterhin auf dem Prinzip größtmöglicher Freiwilligkeit. Angesichts der teils starken Bindungen von Unternehmen an Verfahren und Ergebnisse, die sowohl autonomen als auch gesetzlich heteronomen Ursprungs sein können, stellt sich die Frage, ob diese Art der Beschränkung des Gerichtswegs für Unternehmen nach einer materiellen Rechtsbindung von ADR-Ergebnissen verlangt.

Der Untersuchung liegen dabei zwei Arbeitshypothesen zugrunde. Zum einen könnte das Erfordernis der Bindung des Entscheidungsinhalts an materielles Recht desto höher sein, je enger die gesetzlichen oder rechtlichen Bindungen der Parteien an ADR-Verfahren ausgestaltet sind. Zum anderen könnte sich das erforderliche Maß der materiellen Rechtsbindung danach richten, wie gesichert die streiterhebliche tatsächliche und rechtliche Entscheidungsgrundlage ist. Sofern keinerlei Unsicherheiten bezüglich des Sachverhalts sowie der entscheidungstragenden Rechtsfragen bestehen, könnte das Ermessen der neutralen dritten Person zur Berücksichtigung außerrechtlicher Kriterien einzuschränken sein.

Ferner gilt es zu hinterfragen, welche Auswirkungen etwaige mit ADR verfolgte verhaltenssteuernde Regulierungsintentionen auf die staatliche Aufsichtstätigkeit über den ADR-Sektor haben. Einerseits stellt sich die Frage, wie sich

²⁹ *Hodges/Benähr/Creutzfeldt-Banda*, in: dies. (Hrsg.), *Consumer ADR in Europe*, 2012, S. 389, 422; *Hodges*, in: *Zekoll/Bälz/Amelung* (Hrsg.), *Formalisation and Flexibilisation in Dispute Resolution*, 2014, S. 336, 355; *ders.*, *Law and Corporate Behaviour*, 2015, S. 456; *ders.*, *ERA Forum* 15 (2014), 593, 598.

³⁰ In diesem Sinne *Hodges*, in: Cortés (Hrsg.), *The new regulatory framework for consumer dispute resolution*, 2016, S. 351, 353 „[...] CDR is at least as much about market regulation as it is about dispute resolution.“

³¹ In diese Richtung etwa die dahin gehenden Ausführungen von *Fries*, *Verbraucherrechtsdurchsetzung*, 2016, S. 51–56; *Zekoll/Elser*, in: *Althammer* (Hrsg.), *Verbraucherstreitbeilegung*, 2015, S. 55 ff.

das Maß der Kooperation und des Datenaustauschs zwischen Aufsichtsbehörden und ADR-Anbietern auf die Qualität des ADR-Sektors auswirkt. Insofern wurden die mindestharmonisierenden Vorgaben der Art. 18–20 ADR-Richtlinie in England³² und Deutschland konträr umgesetzt. Während die deutsche Rechtsordnung hier klar zwischen den Funktionen der Streitbeilegung und den Aufgaben des Ordnungsrechts zu trennen versucht,³³ stehen die englischen Behörden in engem Datenaustausch mit akkreditierten ADR-Stellen, um Erkenntnisgewinne für die eigenen regulatorischen Aufgaben zu erzielen. Andererseits sind die Auswirkungen des Finanzierungsmodells der Aufsicht auf die Qualität des ADR-Angebots und der Aufsichtspraxis zu hinterfragen. In dieser Hinsicht weckte das für ADR-Stellen kostenpflichtige englische Aufsichtsmodell zunächst die Befürchtung, dass ein Konkurrenz- und Kostenkampf der zuständigen Behörden und der ADR-Stellen untereinander zu einer Senkung der Qualitätsstandards für Aufsicht und ADR-Verfahren führen könnte.³⁴

B. Auswahl der Rechtsordnung

Es sind die sehr unterschiedlichen Rechtstraditionen und rechtswissenschaftlichen Perspektiven im Hinblick auf den Rechtsschutz für normale Bürger, die den Rechtsvergleich mit der Rechtsordnung Englands besonders interessant machen. So gründet die Unterschiedlichkeit der Rechtssysteme des Common Law und des Civil Law gerade in den unterschiedlichen Zivilprozesssystemen und Gerichtsverfassungen.³⁵ Demzufolge sind die Antworten auf die Frage nach einem bestmöglichen Zugang zum Recht (*access to justice*)³⁶ sowie den Ausgestaltungen und Funktionsweisen des ADR-Sektors trotz mindestharmonisierender Vorgaben der Europäischen Union recht unterschiedlich.

Diese Unterschiede sind insbesondere auf die divergierenden Streitkulturen und die damit einhergehenden verschiedenartigen Erwartungen an das Rechtssystem zurückzuführen.³⁷ Der englischen Streitkultur sind einvernehmliche Lö-

³² England und Wales bilden eine einheitliche Rechtsordnung. Zum Zwecke der besseren sprachlichen Handhabung und aufgrund der weit überwiegenden wirtschaftlichen Bedeutung Englands, wird Wales von den Verweisen auf England oder die englische Rechtsordnung mit umfasst.

³³ Fraktionsentwurf zum VSBG, BT-Drucks. 18/5089, S. 43.

³⁴ *Kirkham*, in: Cortés (Hrsg.), *The new regulatory framework for consumer dispute resolution*, 2016, S. 297 ff.; zustimmend *Cortés*, in: ders. (Hrsg.), *The new regulatory framework for consumer dispute resolution*, 2016, S. 447 ff.

³⁵ Vgl. hierzu *Karameus*, *RabelsZ* 66 (2002), 1, 8; *Koch*, *ZEuP* 2007, 735, 737.

³⁶ Zur rechtvergleichenden Betrachtung des Themas „access to justice“ auch *Zekoll*, in: *Reimann/Zimmermann* (Hrsg.), *The Oxford handbook of comparative law*, 2008, S. 1327, 1355; *Koch*, *ZEuP* 2007, 735, 744.

³⁷ Zutreffend *Creutzfeldt*, *ZKM* 2016, 12, 15; *dies.*, *Ombudsmen and ADR*, 2018, S. 110–114.

sungsansätze nicht fremd, was der Bevölkerung seit Längerem die Möglichkeit bat, sich mit ADR zu akklimatisieren. Dies gilt besonders im Hinblick auf die Förderung gerichtsnaher und -interner Mediation seit den Woolf-Reformen, mit welchen der richterliche Streitentscheid als ultima ratio hinter dem Normalfall der konsensualen Streitbeilegung zurückstehen soll. In der deutschen Rechtsordnung hat sich ADR – ausgenommen zur Beilegung von Wirtschaftsstreitigkeiten – hingegen längst nicht etabliert. Der typische Verbraucher in Deutschland bringt dem gerichtlichen Rechtsschutz und den staatlichen Institutionen mehr Vertrauen entgegen als sein englisches Pendant.³⁸ Während deutsche Gerichte für normale Bürger vergleichsweise zugänglich sind, stellt der Gerichtsweg für Verbraucher in England meist keine gangbare Rechtsschutzmöglichkeit dar.³⁹ Die Erwartungen deutscher Verbraucher an ADR sind daher zunehmend formal und rechtlich formuliert, während englische Beschwerdeführer oftmals von einem informalen Gerechtigkeitsgedanken geleitet sind.⁴⁰

Der Entwicklungsstand von ADR in Verbrauchersachen in England ist dem der deutschen Rechtsordnung daher weit voraus. Dies gilt sowohl im Hinblick auf das Beschwerdeaufkommen der ADR-Stellen als auch im Hinblick auf die Zusammenarbeit zwischen Regulierungsbehörden und ADR-Stellen in regulierten Wirtschaftssektoren. Zudem ist der englischsprachige akademische Diskurs, anders als der deutschsprachige, deutlich von sozialwissenschaftlichen Perspektiven beeinflusst, die einen eingehenden Blick auf die wichtige Frage nach den Zielen und Funktionen von ADR werfen. Die englischen Erfahrungen könnten so potenziell auch für die deutsche Rechtsordnung fruchtbar gemacht werden und die Angst vor einer Integration von ADR in das bestehende Rechtssystem nehmen.

C. Methodik und Gang der Untersuchung

Die Arbeit bedient sich, wie bereits erwähnt, rechtsvergleichender Perspektiven und Methoden durch einen Vergleich mit der Rechtsordnung Englands. Hintergrund dieses Vorgehens ist die Möglichkeit, allgemeine und grundsätzliche Rechtserkenntnisse zu gewinnen, die für das noch recht junge Forschungsgebiet der alternativen Streitbeilegung in Verbrauchersachen und der Frage nach den Rückwirkungen des Einsatzes von ADR auf beide Rechtssysteme entscheidend sind. Auch wenn ein großer Teil des materiellen Verbraucherrechts in den Mitgliedstaaten der EU harmonisiert sein mag, bedienen sich die verschiedenen nationalen Rechtsordnungen unterschiedlichen und historisch geprägten Mechanismen zur Rechtsdurchsetzung, weshalb die Rechtsvergleichung besonders hier-

³⁸ Creutzfeldt, ZKM 2016, 12, 16.

³⁹ Creutzfeldt, ZKM 2016, 12, 15.

⁴⁰ Creutzfeldt, Ombudsmen and ADR, 2018, S. 114.

für Anschauungsmaterial bietet.⁴¹ Hierbei können speziell die Stärken und Schwächen sowie die Wirksamkeit des deutschen Rechts herausgestellt werden, indem die unterschiedlichen Probleme und deren Lösungsansätze in beiden Rechtsordnungen aufgezeigt werden.⁴² Rechtsvergleichende Methoden sind überdies aufgrund der Existenz unionsrechtlicher Vorgaben angezeigt. Diese ermöglichen eine abstrakte Beurteilung der Wirkweisen des Unionsrechts durch die Betrachtung der nationalen Umsetzungen sowie der Rückwirkungen auf die Zielrechtsordnungen und erlauben so Rückschlüsse für die heimische deutsche Rechtsordnung. Die Erkenntnisse und Ergebnisse für England und Wales werden, aufgrund eines einheitlichen politischen Programms und der einheitlichen Umsetzung der Vorgaben der ADR-Richtlinie im Vereinigten Königreich, in großem Umfang auf die Rechtsordnungen Schottlands und Nordirlands übertragbar sein.

Nachdem sogleich der Gegenstand der Untersuchung wie auch die relevanten Akteure in ADR-Verfahren näher beleuchtet werden, bildet das zweite Kapitel die bestehenden ADR-Landschaften für zivilrechtliche Verbraucherstreitigkeiten in England und in Deutschland ab. Dabei werden die Bedeutung von ADR, die bestehenden Strukturen, die rechtlichen Rahmenbedingungen sowie die Implikationen der ADR-Richtlinie erläutert.

Das dritte Kapitel verschreibt sich den Zielen und Funktionen von ADR und untersucht die ADR-Mechanismen auf etwaige politische, ökonomische sowie soziale Steuerungseffekte. In einem ersten Schritt wird der politische und akademische Diskurs um ADR in beiden Rechtsordnungen analysiert. Hierbei sind insbesondere Zielideen von ADR interessant, die sich von einem allgemeinen Postulat des Streitbeilegungszwecks hervorheben. In einem zweiten Schritt wird der bestehende Regelungszustand daraufhin untersucht, wie sich die herausgearbeiteten Ziele regulativ in beiden Rechtsordnungen niederschlagen. Die Erkenntnisse basieren dabei auf gesetzgeberischen Erwägungen, der Rezeption von ADR in der Rechtsprechung sowie auf einer Untersuchung der Tätigkeit systemrelevanter ADR-Stellen.

Das vierte Kapitel widmet sich der Bedeutung des materiellen Rechts in ADR-Verfahren. Zunächst werden ADR-Mechanismen in gebotener Kürze auf ihr Verhältnis zum grundrechtlich gewährleisteten Recht der Parteien auf effektiven Rechtsschutz beleuchtet. Anschließend werden die Bindungswirkungen der Parteien in ADR-Verfahren anhand der drei Elemente des bereits angesprochenen zivilprozessualen Dreiklangs, namentlich Handlungslast, Ergebnisbindung und materielle Rechtsbindung des Verfahrensergebnisses, beleuchtet. Darauf aufbauend wird das Verhältnis von Verbraucherschutz und Rechtsbindung in ADR-Verfahren untersucht und entsprechend der zwei eingangs erwähnten Arbeits-

⁴¹ Von einer „Materialisierung des Zivilprozessrechts“ sprechend, *Wagner*, ZEuP 2008, 6, 18.

⁴² Vgl. *Schütze*, ZVglRWiss 10 (2011), 89, 97; *Wagner*, ZEuP 2008, 6, 18.

Register

- Access to Justice 2, 8, 33, 93–99
- Access-to-Justice-Bewegung *Siehe* Access to Justice
- Adjudikation 39, 51, 253, 264
- ADR
 - Bedeutung 25–38
 - Befriedungsfunktion 96, 346
 - Berufskammern und -verbände 57
 - Energiesektor 49 f., 192, 229
 - Ersatz für Ziviljustiz 88
 - Finanz- und Versicherungssektor 41, 139
 - Förderung 29, 153
 - Formen 15, 38–40
 - Frühwarnsignal 138
 - Glücksspielsektor 57, 233
 - Integration 1, 9, 117, 225, 367 f., 398, 401 f., 418 f., 421 f.
 - Komplementarität zur Ziviljustiz 417
 - Kooperation mit Ziviljustiz 401
 - Kraftfahrzeuggewerbe 57
 - Marketinginstrument 107
 - Mobilisierungswirkung 23, 154, 389, 408, 422 *Siehe* auch Mobilisierungseffekt
 - Neutralität 23, 119, 148, 151, 158–161, 350–354, 358–362, 409–411, 416 f.
 - öffentlicher Personenverkehr 52
 - Rationalisierung 320
 - rechtliche Rahmenbedingungen 60
 - Rechtsdienstleistungen 55 f.
 - Rechtsdurchsetzungsfunktion 88, 90, 98
 - Rechtsstaatlichkeit 379
 - Regulierungsinstrument 115
 - Selbstregulierung 105, 130, 132
 - soziale Befriedungsfunktion 91, 408
 - soziales Steuerungsinstrument 158
 - staatliche Gewährleistungsverantwortung 58
 - Steuerungseffekte 153
 - Streitbeilegungsfunktion 87, 104, 117, 123, 135 f., 407
 - Strukturen 40
 - Telekommunikationssektor 50–52, 118, 229, 322
 - Transparenz 109–112, 161, 333, 341, 347, 356, 358, 379, 415–417
 - Unabhängigkeit 23, 78, 173, 206, 236, 305, 350–354, 361, 410 f.
 - Unparteilichkeit 23, 78, 135, 173, 177, 206, 305, 309, 350–354
 - Verdrängungswirkung 368, 386
 - Verfahrensergebnis 79
 - Vertrauen 331
 - Vertraulichkeit 23, 26, 63, 161, 354–362, 416
 - Ziele und Funktionen 86
- ADR-Jurisdiktion 162, 191
- ADR Regulations 43, 64, 67–74, 311, 344, 406
- ADR Report 333 f., 338, 354
- ADR-Richtlinie 18, 32 f., 61 f., 104, 154, 171–173, 189 f., 245, 309–311, 317 f.
 - Implikationen 66–84
 - Mindestharmonisierung 406–408
 - Mindestvorgaben 319
 - rechtstaatliche Mindestgarantien 379
 - Unabhängigkeit und Unparteilichkeit 351
 - Verschwiegenheit 359
 - Vertraulichkeit 354
 - Ziele 296
- ADR-Stellen
 - Anerkennung 72, 311–315, 319–324, 363, 407
 - Antragsformular 323
 - Kooperation mit Behörden 358–362, 411, 420
 - Kostendruck 365
 - Neutralitätspflicht 158, 160, 343, 358, 410
 - Rationalisierung 68, 74, 117, 336, 365, 401, 417 f., 422 f.
 - Selbstverständnis 144

- Widerruf der Anerkennung 324 f., 331
- ADR-Vereinbarung 23, 187, 202–204, 208–211
- Durchsetzbarkeit 203, 210
- AGB 72, 80, 110, 187–189, 195–197, 200 f., 204–209, 237
- Amicable Dispute Resolution 13
- Änderungsaufforderung 324–326, 349, 416
- Anerkenntnis, sofortiges 156
- Appropriate Dispute Resolution 13
- Auffangschlichtung 59, 68, 76
- Aufsicht 309
 - anlassbezogene 331
 - Berichtspflichten 327, 341, 361
 - Ermessen 326
 - Ermittlungsbefugnisse 349
 - Fachaufsicht 330
 - förmliche Selbstverpflichtung 327
 - gebührenpflichtig 312
 - Handlungsanweisungen 329
 - Horizontale 310, 317, 364
 - informeller Kontakt 330
 - kontinuierliche 318, 326
 - Kooperation 332
 - Kosten 313, 363
 - Kostendruck 346
 - Listung ADR-Stellen 332
 - Notwendigkeit 346
 - Qualitätssicherung 348
 - Rechtsaufsicht 330
 - sektorspezifische 326, 346, 362
 - Skaleneffekte 365
 - Synergieeffekte 332
 - Verhaltenssteuerung 362
 - vertikale 310, 315 f., 346, 364
- Aufsichtsbehörden 83, 109, 310
 - Aufgaben 318
 - Konkurrenz 363
 - Kooperation 338
- Beibringungsgrundsatz 375
- Berichtspflichten der ADR-Stellen 105, 327–329, 332, 338, 347–350, 416
- Berufsfreiheit 143, 293, 322
- Beschwerdedaten 107–111, 129, 142, 160 f., 350, 359, 362, 410 f., 420
- Beschwerdemanagement 129 f., 138 f., 296, 328, 338, 409, 411
- Beschwerdemechanismus, unternehmensinterner 16, 22, 77, 107, 151 f., 155
- Beurteilungsspielraum 298
- Beweislast 125, 201, 281, 414
- Billigkeitserwägungen 80, 97, 263 f., 282 f., 295, 302, 420, 422
- Binnenmarkt 1, 82, 85, 105, 292
 - ~förderung 89, 293, 296, 408, 412
 - ~kompetenz 104
- Brexit 64, 84
- Bundesamt für Justiz 80, 314–316, 323, 331 f., 362–365, 387
 - Bußgeldbehörde 345
 - Verbraucherschlichtungsbericht 334–338, 345
- Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz 315
- Bundesministerium für Verkehr und digitale Infrastruktur 316
- Bundesministerium für Wirtschaft und Energie 316
- Cause of action 248–251, 253
- Center for Effective Dispute Resolution 51, 53, 232, 253, 264
- Civil Aviation Authority 53, 313, 321, 327, 329, 334, 340 f., 344 f.
- Civil Procedure Rules 28, 64, 216, 220, 233, 248, 252
- Claim Management Company 126, 129, 131
- Common Law 210, 247 f., 269, 372–374
- Compromise agreement *Siehe* Vergleich
- Consent Order 204
- Consideration 195, 237–241
- Consumer Dispute Resolution 14
- Court of Appeal
 - Clark v In Focus Asset Management & Tax Solution Ltd 249
 - Halsey 62, 215, 221, 376
 - Heather Moor 251
- CTSI 70, 311–313, 319 f., 327, 333 f., 338 f., 344, 364
- Daten
 - Veröffentlichung 146
- Datenerhebung 107 f., 115, 121, 128, 135 f., 339, 341 f., 350
- Datenverarbeitung 342

- Department for Business, Innovation and Skills 67–69, 311
- Drittwirkung 174
- Grundrechte 186
 - mittelbare 174–177
- Early/Expert Neutral Evaluation 38
- Effektivitätsgrundsatz 169, 255, 287
- Effet utile *Siehe* Effektivitätsgrundsatz
- EGMR
- Heather Moor 176, 255
- Einmalprozessierer 20
- Einvernehmliche Lösung 106
- EMRK 166 f., 169, 173, 176 f., 181 f., 184, 254–256
- Energy Ombudsman 41, 49 f., 135, 340
- Funktionen 135
- Ergebnisbindung 226–254, 290, 292, 412
- asymmetrisch-autonome 234
 - asymmetrisch-heteronome 232, 293 f., 414
 - asymmetrische 228–231, 236, 243 f., 290, 299, 321
 - heteronome 229, 303
 - symmetrisch-autonome 237–247
 - symmetrisch-heteronome 226
- Erheblichkeitsschwelle 324 f., 330, 349, 416
- Ermessensfehler 298
- Ermessensgrenzen 413
- EuGH 169–172, 174 f., 188–190, 210, 422
- Alassini 169
 - Menini 171, 371
- Europäische Kommission 3, 13, 70, 80, 84, 309–312, 333
- Fair-and-reasonable-Standard 122 f., 255 f., 259–273, 294–297, 374 f., 407, 412, 420
- Ermessensgrenzen 266
 - Prozessuale Auswirkungen 272
 - Fairnesskriterien *Siehe* Billigkeitserwägungen
- FIN-NET 40 f.
- Financial Conduct Authority 42 f., 70, 126, 128–131, 134, 311, 317, 339
- Financial Ombudsman Service (FOS) 42–45, 117 f., 123–135, 176, 229–231, 260–263, 266–269, 384 f.
- drei zentrale Rollen 134
 - Entscheidungen 265
 - Frühwarnsystem 126
 - Kooperation mit FCS 339 f.
 - Rechtskraft von Entscheidungen 249–256
- FluggastrechteVO 285
- Freiwilligkeit 7, 75, 171–173, 193, 196, 198, 204, 209, 228, 291
- Frieden, sozialer 145
- Gambling Commission 320 f., 328, 341
- Gerechtigkeit 94, 97, 134, 160, 219, 406
- formelle 114
 - Individual~ 114, 117, 164 f., 398, 401, 405, 408, 421
 - materielle 380
 - Verfahrens~ 114, 295, 347, 381
- Gerichtliche Überprüfung 122, 176, 230 f., 253, 269
- Geschäftspraktiken, missbräuchliche 108, 110 f., 125–129, 133 f., 148–150, 159–160, 338–340, 358–363, 410 f.
- Gewährleistung effektiven Rechtsschutzes 166 f., 169, 171, 173, 179, 182, 398
- Gewährung rechtlichen Gehörs 90, 149, 206
- Gewaltenteilung 299
- Gewaltmonopol, staatliches 162 f., 182
- GG 80, 143, 163, 183 f.
- GRCh 166–170, 173–175, 177, 182, 187, 189 f., 254 f., 291–294
- Günstigkeitsvergleich 307, 415
- Güterichter 66
- Gütesiegel 318
- Gütestelle 33, 245
- Handlungslast 10, 162 f., 191, 193, 290, 300, 413
- Henderson-v-Henderson-Regel 248, 251 f.
- High Court 266
- Andrew & Ors v Barclays Bank Plc 217
 - Andrews v SBJ Benefit Consultants Ltd 250
 - Aviva Life and Pensions 268
 - Binns v Firstplus Financial Group Plc 219, 252
 - Crawford 273
 - IFG Financial Services 271
 - Norwich and Peterborough Building Society 268, 270

- Human Rights Act 1998 181
- Informationsasymmetrien 159
- Informationspflichten 69, 80, 84, 142, 306, 332, 334, 337, 407
- Durchsetzung 343–345, 349
 - gegenüber Behörden 72
 - der zuständigen Behörden 332–338
- Jackson-Reformen 30, 62
- Jordan ADR Order 213
- Judicial Review 121, 178, 230, 233, 253, 266 f., 293
- Justizgewährungsanspruch 166, 182–184, 411 f.
- Justizgrundrechte 176
- Justizhoheit 163
- Justizmonopol 309
- Kampf um's Recht 114
- Key Performance Indicators 329
- Klage 169, 171, 188, 203, 210 f., 215 f., 240, 245
- Klageausschluss, peremptorischer 412
- Klageverzicht 209
- dilatorischer 202, 208
 - peremptorischer 199, 204, 292
- Klauselrichtlinie 187 f., 200
- Kollektiver Rechtsschutz 92, 133
- Komplementarität 82, 86, 97, 389, 397, 399 f.
- Kosten
- Anwalts~ 378
 - Rationalisierung 398
 - Rechtsverfolgungs~ 19, 26, 28 f., 154, 158, 164, 219, 409
 - Sachverständigen~ 215
- Kostenlast 76, 143, 149, 154, 409 f.
- Kostenrisiko 19, 144, 389, 394, 400
- Kostensanktion 216, 218, 221, 224, 291, 371, 403
- Kreuzverhör 121
- Kundenzufriedenheit 22, 107, 141, 145, 148 f., 285, 329
- Law Commission 384 f.
- legal aid *Siehe* Prozesskostenhilfe
- Legal Ombudsman 55, 119, 191, 232 f., 252 f., 260 f., 293, 311
- Legislative 30–32, 69, 75 f., 85, 106, 112, 155, 178
- Rückwirkungen 384, 395
- Lizenzbedingung 57, 192, 229 f.
- Lucerna Review 329
- Marktstandards 111, 129 f., 146–148, 152–156, 296, 332, 341, 362, 409
- Marktverhalten 108, 153, 347, 359, 409
- Massenbeschwerden 91, 131–134, 146, 160
- Mediation 15, 25–32, 34 f., 38, 202, 254, 258, 380
- gerichtsnahe 371
 - obligatorische 30, 171
 - Rechtsbindung 301
 - Unabhängigkeit und Unparteilichkeit 354
- Mediationsgesetz 4, 62, 65, 139, 354 f.
- Mediationsrichtlinie 61, 64 f., 171, 173, 189, 406
- Merger-Doktrin 227, 249–251
- Methodik 9
- Mindestharmonisierung 256, 309, 348
- Mobilisierungseffekt 128, 360, 403, 421
- Musterfeststellungsklage 37, 60, 395, 403, 423
- Novation 243
- ODR-Kontaktstelle 335
- ODR-Plattform 73, 335, 337, 402, 423
- ODR-Verordnung 3, 61 f., 84, 337, 343
- Ofcom 51, 192, 229, 311, 313, 322, 324, 328 f.
- Öffentlichkeitsgrundsatz 357
- Office for Legal Complaints 119
- Ofgem 49, 70, 135–138, 311, 317, 329 f., 340
- Ombudsman Association 39, 321
- Ombudsmann der privaten Banken 46, 148
- Ombudsperson 15, 24, 43 f., 121 f., 260, 268, 270, 276
- Ermessen 266
 - Ermessensgrenzen 298
 - Sachverhaltsermittlung 272
- Ombudsprudence 374
- Ombudsverfahren 27, 38 f., 122, 139, 260, 272, 371, 382

- Verfahrensergebnis 230
- Verrechtlichung 301
- One meaning principle 270, 297, 373
- Online Court 219–222, 368, 370, 399, 402, 418, 423
- Ordnungsrecht 109, 135, 142, 330, 339, 343, 358, 363
- Parliamentary sovereignty 177
- Part 36 offer 216, 368
- Payment Protection Insurance 123–135, 155–157, 216 f., 219, 339 f.
- Pension Ombudsman 70, 176, 191, 231
- PKV-Ombudsmann 47 f., 282
- Präzedenzrecht 367, 372, 374 f., 377 f., 380
- Prinzip der parlamentarischen Souveränität *Siehe* Parliamentary sovereignty
- Privatautonomie 63, 185–187, 204, 257, 291, 303 f., 412, 421
 - Beschränkung 300
 - Einschränkung 212
- Prozesshindernis 203, 210
- Prozesskostenhilfe 26, 28, 36, 113, 164, 168, 225, 405
- Prozessrisikoanalyse 279, 295, 412
- Qualitätssicherung 22, 39, 70, 309, 348, 363, 415
- Rationale Apathie 2, 20, 99 f., 382, 410, 418
- Rationales Desinteresse *Siehe* Rationale Apathie
- Rechtsanwendung 89, 108, 139, 164, 178, 271, 302 f., 401, 421
- Rechtsbindung 163, 274, 300, 304, 379, 406, 412
 - klare Sach- und Rechtslage 301
 - materielles Recht 6 f., 99, 162 f., 254–290, 299–302, 304 f., 374, 413 f.
- Rechtsbruch, kalkulierter 111, 156, 180
- Rechtsdurchsetzung 6 f., 88–90, 96–99, 163, 304, 399, 409
 - private 345
 - Verhaltenssteuerung 111 f.
- Rechtsfragen
 - grundsätzliche 92, 376, 382 f., 389, 391, 394 f.
 - ungeklärte 92
- Rechtsfrieden 140, 143, 150, 222, 372
- Rechtsorientierungsgebot 273–289, 294, 302, 306, 331, 411 f., 420
 - ausländisches Recht 278
 - Auslegung 273
- Rechtsprechungsgewalt 175
- Rechtsprechungsmonopol 182, 184 f.
- Rechtsschutzbedürfnis 245
- Rechtsschutzlücken 104
- Rechtsschutzversicherung 20, 113, 146
- Rechtsstaatsprinzip 179, 182 f., 357
- Rechtsverwirklichung 90, 152, 155–157, 300, 381, 397, 409, 420
- Rechtszersplitterung 76, 314, 385
- Regulierungsmaßnahmen 108, 110, 128, 152
- Relative-oneroneous-Test 268, 270
- Repeat Player 359
- Res-judicata-Doktrin 227, 247–250, 252 f., 293
- Restschuldersicherung 44, 123, 146 f., 152, 155, 396
- Richter 116, 184, 212, 225, 274–276, 295, 357, 406
 - Unabhängigkeit und Unparteilichkeit 352
 - Weisungsfreiheit 352
- Richterrecht 180, 373
- Ruhensanordnung 225
- Rule-of-law-Doktrin 179–181, 269, 372
- Schiedsverfahren 15 f., 181, 187, 200, 204, 254, 257, 357
 - Entscheidungsstandard 257
 - Rechtsbindung 301
 - Schiedseinrede 203, 210
 - Schiedsklausel 188, 201
 - Schiedsspruch 16, 174, 188, 226–228, 236, 246 f., 258, 353
 - Schiedsvereinbarung 63, 65, 201, 203, 205–208, 210, 226 f., 353
 - Unabhängigkeit und Unparteilichkeit 353
 - Vertraulichkeit 3 56
- Schlichtung 15, 38 f., 75, 83, 142 f., 174, 202, 244, 254
 - informale Empfehlung 274
 - Rechtsbindung 301
- Schlichtungsabrede 197 f.

- Schlichtungsstelle bei der Deutschen Bundesbank 47
- Schlichtungsstelle der Rechtsanwaltschaft 55 f.
- Schlichtungsstelle Energie 50, 143, 149, 152, 193, 283, 316, 393, 410
- Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e.V. (söp) 54, 141, 147 f., 193, 235, 284 f., 315 f., 336
- Schlichtungsvorschlag 15, 234–237, 244, 275, 277, 281 f., 290, 299
- anonymisiert 342
 - ausländisches Recht 278
 - Begründung 276
 - Begründungspflicht 298, 306
 - Ermessensfehler 298
 - nach Aktenlage 199
 - Rechtsorientierung 273
 - Relationsgutachten 284
 - Richtigkeitsgewähr 274, 302, 305
 - Unsicherheiten im Sachverhalt 280
 - Urteilsähnlichkeit 283
 - Veröffentlichung 343, 391
- Single point of entry 401, 423
- Small claim track 27, 31, 213–215, 221, 368–370, 378
- Sprungrevision 377
- Steuerungswirkung
- ökonomische 10, 154, 156
 - soziale 10
- Steuerungswirkung 152
- politische 10
- Streitbeilegung 6–9, 74–77, 95 f., 114–117, 133–140, 165 f., 215 f., 418
- angemessene 282
 - Befriedigung 148
 - effektive 95, 121
 - effiziente 95, 121, 302 f.
 - faire 296
 - informelle 251, 267, 273
 - interessengerechte 95, 114, 295
 - schnelle 171
- Streitkultur 8, 25, 101, 114, 140, 151, 405 f.
- Streitmittler 23, 75, 83, 113, 275 f., 281, 283, 323
- Berufsverbot 351
 - Neutralität 343, 352, 358, 360
 - Qualifikation 78, 320
- Qualifikationsanforderungen 273, 307, 331
 - Unparteilichkeit 352
- Streitwert 46, 48, 55 f., 63, 200 f., 214, 219
- geringer 222
 - Rechtsmittel~ 391
- Strukturelle Unterlegenheit 158, 293, 306, 331, 414
- Subsidiaritätsgrundsatz 82
- Supreme Court 125, 377
- Plevin 125
 - Unison 181
- Teilnahmebereitschaft 3, 196–199, 292, 334, 337–339, 343, 386 f., 421
- Teilnahmepflicht 68, 139, 149, 185, 228, 234, 292 f., 337
- asymmetrisch-autonome 194–199
 - asymmetrisch-heteronome 191–194
 - asymmetrische 156, 226, 364 f., 409
 - Verbraucher 291
- Teilnahmevereinbarung 199–212
- Tomlin Order 204
- TRAVEL-NET 41
- Überindividueller Rechtsschutz 160 *Siehe* Kollektiver Rechtsschutz
- UNCITRAL 61, 63, 65
- Ungly Order 213
- Universaldienststrichlinie 50 f., 118, 169 f.
- Universalschlichtungsstelle des Bundes 59 f., 66, 77, 150, 196, 199, 330, 403
- Unternehmer 21
- Verbraucher 17
- ~begriff 18
 - ~beratung 102, 119, 150
 - ~leitbild 18
 - ~vertrauen 48, 54, 104, 120, 197
 - Interessen 18, 103, 114, 132
 - strukturelle Unterlegenheit 162
 - Unerfahrenheit 159
- Verbraucherschlichtungsstelle 39, 58–60, 77 f., 150, 199, 245, 325 f., 348
- behördliche 52 f.
 - missbräuchliche Verwendung 345
- Verbraucherschutz 4, 34, 73, 81 f., 118, 123, 299 f., 304–308, 413 f.

- materieller 421
- prozeduraler 151, 158
- Rechtsbindung 290
- Streitbeilegungszweck 305
- Verbraucherschutzniveau 278, 293, 296
- Verbraucherschutzrecht
 - Geltungsanspruch 287
 - halbzwingendes 286, 305
 - materielles 158
 - Vollharmonisierung 278
 - zwingendes 79, 243, 256, 301, 304
- Verbraucherverbände 75, 109, 395
- Verfahrensautonomie 3, 348, 366, 417
- Verfahrensergebnis
 - gerichtliche Überprüfung 288
 - Indizwirkung 381
 - Rechtsbindung 254
 - Rechtskraft 247, 253
 - Veröffentlichung 347
 - Vollstreckbarkeit 303
 - Wirkung 226
- Verfahrensgrundrechte 183
- Vergleich 4, 38, 237-246, 259, 286
 - Abweichung von zwingendem Recht 286
 - Anfechtung 239, 242
 - Anwaltsvergleich 246
 - Einwendungen und Einreden 242
 - Friedensfunktion 288
 - gegenseitiges Nachgeben 241
 - Nichtigkeit 243
 - Pro-Vergleichs-Rhetorik 379
 - unklare Sach- oder Rechtslage 287
 - Unwirksamkeit 286, 289, 301
- Verhaltenskodex 27, 106, 130, 155, 194, 230, 263 f.
- Verhaltenssteuerung 110 f., 296, 362
- Verhältnismäßigkeit 170, 293, 324, 383, 395
- Verhandlungsparität 34, 100, 410
- Veröffentlichungspraxis 156 f., 393, 418
- Versäumnisurteil 240, 369
- Versicherungsombudsmann 47, 142, 144-147, 196, 283, 302, 392 f., 396
- Verweisung
 - an ADR-Stellen 370
 - an Gerichte 383, 394, 418
 - Präzedenzfälle 382
 - Vollzugsdefizit 98, 246, 293
 - Vorlageverfahren 116, 169, 171, 382
- Waffengleichheit 7, 99 f., 102, 142, 145, 158, 164 f., 179, 421
- Wednesbury unreasonableness 233, 267
- Weiterentwicklung des Rechts 5, 88, 92, 151, 367, 376, 386, 403, 418
- Wesensgehalt 167, 169, 187, 294, 412
- Wider-implications-Verfahren 127
- Willkürkontrolle 233, 251, 266, 297, 304, 383, 414, 423
- Woolf-Reformen 28, 33, 62, 115, 212
- Ziviljustiz 5 f., 93-98, 116, 162 f., 309, 382, 393 f., 403, 421
 - Bedeutungsverlust 82, 375, 378, 386 f., 398, 418
 - Entlastung 87, 141, 153, 171, 173, 371, 408
 - Falleingangszahlen 369, 388, 391
 - Herausforderung 383
 - öffentliche Funktion 380
 - Quartalsstatistiken 369
 - Rechtsdurchsetzung 401
 - Rechtsfortbildung 389 f., 395, 399
 - Rückwirkungen 386, 397
 - Schlichtungsvorschläge 392
 - Verdrängungswirkung 86, 90, 386, 388
 - Verhältnis zu ADR 86
 - Zugänglichkeit 113, 398
 - Zukunft 367
- Zugang zu den Gerichten 94, 166, 173, 177, 180-184, 240, 291 f., 411
 - Beschränkung 304
- Zugang zum Recht 2, 85, 93-99, 113, 153, 380, 405
- Zugangshindernisse 154, 408
 - justizielle 19
 - soziale 96, 99, 132, 145, 151
 - wirtschaftliche 1, 96, 99 f., 151