

# Inhaltsübersicht

<b>Abkürzungsverzeichnis</b>	<b>27</b>
<b>Einleitung</b>	<b>31</b>
A. Einführung und Relevanz	31
B. Fragestellung und Zielsetzung	34
C. Methodischer Ansatz	35
D. Gang der Untersuchung	36
E. Geschlechtersensible Sprache	38
<b>Kapitel 1 Ausgangslage</b>	<b>41</b>
A. Grundlagen	41
B. Bestandsaufnahme	66
C. Zusammenfassung	96
<b>Kapitel 2 Qualitätskriterien</b>	<b>99</b>
A. Quellen von Qualitätskriterien	101
B. Qualitätskriterien in der AS-Richtlinie	106
C. Zusammenfassung	137
<b>Kapitel 3 Interessen</b>	<b>141</b>
A. Bedeutung von Interessen	141
B. Die Interessen im Einzelnen	146
C. Zusammenfassung	169
<b>Kapitel 4 Fallstudien</b>	<b>173</b>
A. Einführung	173
B. Allmänna reklamationsnämnden	179
C. Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken	194

## *Inhaltsübersicht*

<b>D. Financial Ombudsman Service</b>	212
<b>E. Ombudsmann für Versicherungen</b>	227
<b>F. Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr</b>	241
<b>G. Online-Schlichter</b>	255
<b>H. Schlichtung für Verbrauchergeschäfte</b>	267
<b>I. Zusammenfassung</b>	280
<b>Kapitel 5 Auswertung und Empfehlungen</b>	283
<b>A. Vorbemerkung</b>	283
<b>B. Best practice zu den einzelnen Qualitätskriterien</b>	285
<b>Fazit und Ausblick</b>	341
<b>A. Fazit</b>	341
<b>B. Ausblick</b>	345
<b>Quellenverzeichnis</b>	353
<b>Anhang</b>	363

# Inhaltsverzeichnis

<b>Abkürzungsverzeichnis</b>	<b>27</b>
<b>Einleitung</b>	<b>31</b>
A. Einführung und Relevanz	31
B. Fragestellung und Zielsetzung	34
C. Methodischer Ansatz	35
D. Gang der Untersuchung	36
E. Geschlechtersensible Sprache	38
<b>Kapitel 1 Ausgangslage</b>	<b>41</b>
A. Grundlagen	41
I. Begriffe	41
1. Verbraucher	41
2. Unternehmen	43
3. Verbraucherkonflikt	44
4. Alternative Streitbeilegung	46
5. Alternative Streitbeilegung in Verbraucherkonflikten	50
II. Bezugsrahmen	53
1. Verzicht auf Geltendmachung	53
2. Gerichtliche Geltendmachung	54
a. Individuelle gerichtliche Durchsetzung	54
b. Kollektive gerichtliche Durchsetzung	57
c. Verhältnis zwischen AS- und Gerichtsverfahren	59
aa. Konkurrenz	60
bb. Komplementäres Verhältnis	60
cc. Zwischenergebnis	64
3. Sonstige außergerichtliche Geltendmachung	64
a. Verbraucherberatung	65
b. Rechtsanwälte	65
c. Staatliche Aufsichtsbehörden	65

## *Inhaltsverzeichnis*

<b>B. Bestandsaufnahme</b>	66
I. Rechtlicher Rahmen	66
1. Europäisches Recht	66
a. Empfehlungen der Europäischen Kommission	68
b. Grünbuch	69
c. Europäischer Verhaltenskodex für Mediatoren	69
d. Mediationsrichtlinie	70
e. Sektorenpezifische Bestimmungen	70
f. AS-Richtlinie	72
aa. Entstehungsgeschichte und Rechtsgrundlagen	72
bb. Anwendungsbereich	74
cc. Regelungsinhalt	75
dd. Umsetzung und Evaluierung	76
g. OS-Verordnung	76
2. Deutschland	78
a. Sektorenunabhängige Regelungen	78
b. Sektorenpezifische Regelungen	79
II. Forschung	80
1. Englischsprachige Studien	80
2. Deutschsprachige Forschung	81
III. AS-Einrichtungen	83
1. Überblick Europa	83
a. Unterschiede bei Anzahl und Nutzung von AS	84
b. Vielfalt an AS-Stellen und -Verfahren	85
c. Europaweite Netzwerke für grenzüberschreitende Konflikte	86
2. Deutschland	88
a. Vergleichsweise junge Entwicklung	88
b. Bedarf an Verbraucher-AS neben Gerichtsverfahren	88
c. Vielzahl kleiner AS-Stellen	89
d. Unterschiede bei der Architektur von AS-Stellen	90
e. Teilnahme von Unternehmen überwiegend freiwillig	91
f. Schwerpunkt auf Vorschlagsverfahren	91
3. Weitere EU-Staaten	93
a. Nordeuropa und Niederlande	93
b. Großbritannien	94
c. Südeuropa	94
d. Mittel- und Osteuropa	95

<b>C. Zusammenfassung</b>	<b>96</b>
<b>Kapitel 2 Qualitätskriterien</b>	<b>99</b>
<b>A. Quellen von Qualitätskriterien</b>	<b>101</b>
I. Europäisches Recht	101
1. Empfehlungen von 1998 und 2001	102
2. Grünbuch von 2002	103
3. Mediationsrichtlinie von 2008	104
II. Nationales Recht	104
1. Verfahrensspezifische Regelungen	105
2. Branchenspezifische Regelungen	105
III. Selbstverpflichtungen	106
<b>B. Qualitätskriterien in der AS-Richtlinie</b>	<b>106</b>
I. Zugang zu AS-Stellen und AS-Verfahren (Art. 5)	107
1. Zugang als Qualitätskriterium?	108
2. Staatlicher Gewährleistungsanspruch	109
3. Zugang zum AS-Verfahren online und offline	110
4. Zwischenergebnis	110
II. Fachwissen, Unabhängigkeit und Unparteilichkeit (Art. 6)	110
1. Grundsätzliches	110
a. Bedeutung für das Vertrauen in AS	111
b. Die mit AS betrauten natürlichen Personen	112
2. Fachwissen	113
a. Gegenstand des Fachwissens	113
b. Schulung und Fortbildung	115
c. Bedeutung des Fachwissens für die Unabhängigkeit	115
3. Unabhängigkeit und Unparteilichkeit	115
a. Begriffe Unabhängigkeit und Unparteilichkeit	116
b. Konkrete Ausprägungen der Begriffe	117
aa. Ausreichend lange Beschäftigungsdauer des Streitmittlers	117
bb. Keine Beeinflussung des Streitmittlers durch Weisungen oder Vergütung	118
cc. Umgang mit Interessenkonflikten	118
dd. Paritätische Besetzung von Kollegialgremien	118
ee. Erhöhte Anforderungen bei Unternehmensfinanzierung	119
4. Zwischenergebnis	120

## *Inhaltsverzeichnis*

III. Transparenz (Art. 7)	121
1. Allgemeine Informationen	122
2. Jährliche Tätigkeitsberichte	122
3. Spannungsverhältnis zu Vertraulichkeit und Privatsphäre	123
4. Zwischenergebnis	123
IV. Effektivität (Art. 8)	124
1. Ausdrücklich benannte Effektivitätskriterien	124
a. Online und offline	124
b. Optionale Unterstützung durch Dritte	125
c. Keine oder geringe Verfahrenskosten für Verbraucher	125
d. Umgehende Unterrichtung der Parteien	126
e. 90-Tages-Frist	126
2. Weitere Aspekte	127
3. Zwischenergebnis	128
V. Fairness (Art. 9)	128
1. Allgemeine Bestimmungen	128
a. Kontradiktorisches Verfahren	128
b. Information über die optionale Vertretung durch Dritte	129
c. Mitteilung des Verfahrensergebnisses	129
2. Sonderregeln für Vorschlagsverfahren	130
a. Information über Freiwilligkeit der Teilnahme am Verfahren	130
b. Information über das Ergebnis des Verfahrens	131
3. Zwischenergebnis	131
VI. Handlungsfreiheit (Art. 10)	132
1. Kein vorheriger Ausschluss des Rechtswegs	132
2. Sonderregelungen für Entscheidungsverfahren	133
3. Zwischenergebnis	133
VII. Rechtmäßigkeit (Art. 11)	134
1. Inhalt und Kontext	134
2. Umsetzungsschwierigkeiten bei grenzüberschreitenden Konflikten	135
3. Zwischenergebnis	136
VIII. Auswirkungen auf Verjährungsfristen (Art. 12)	136
1. Inhalt und Kontext	136
2. Zwischenergebnis	137

<b>C. Zusammenfassung</b>	<b>137</b>
<b>Kapitel 3 Interessen</b>	<b>141</b>
<b>A. Bedeutung von Interessen</b>	<b>141</b>
I. Interessenbegriff	141
II. Gründe für Interessenorientierung	144
III. Wessen Interessen?	145
<b>B. Die Interessen im Einzelnen</b>	<b>146</b>
I. Interessen der Verbraucher	147
1. Umfassende Konfliktlösung	147
a. Rechtsdurchsetzung	147
b. Berücksichtigung nicht-juristischer Aspekte	147
c. Grundsätzliche Verbesserungen im System	148
d. Befriedung auf der Beziehungsebene	148
e. Gerechte Lösung	149
f. Dauerhafte Befriedung	149
2. Gehör	150
a. Zugang zu Konfliktbearbeitungsverfahren	150
b. Ernst genommen und verstanden werden	150
c. Mitgestaltung der Konfliktlösung	151
3. Niedrigschwellige Konfliktbearbeitung	151
a. Einfachheit	152
b. Sparsamer Umgang mit Zeit und Geld	152
c. Schutz vor Rechtsverlust	153
4. Herstellung der fachliche Augenhöhe	153
II. Interessen der Unternehmen	154
1. Zeit- und Kosteneffizienz	155
a. Effizientes Verfahren	155
b. Kostenschonendes Ergebnis	156
2. Autonomie	156
a. Subsidiarität	157
b. Selbstgestaltung	157
c. Unverbindlichkeit des Ergebnisses	158
3. Verständnis für Unternehmensperspektive	158
a. Fachkompetenz	158
b. Berücksichtigung der Sichtweise des Unternehmens	159
4. Kundenvertrauen zu dem Unternehmen	159
a. Kundenzufriedenheit	160

## *Inhaltsverzeichnis*

b. Guter Ruf	160
5. Qualitätssicherung	161
a. Identifizierung von Schwachstellen der Produkte	161
b. Identifizierung von Schwachstellen in Unternehmensabläufen	161
6. Flexible, vertrauliche und verbindliche Konfliktlösung	162
a. Flexibilität	162
b. Vertraulichkeit	162
c. Rechtssicherheit	163
III. Interessen der Allgemeinheit	163
1. Gewährleistung effektiver Rechtsdurchsetzung	164
a. Zugang zum Recht	164
b. Verwirklichung des materiellen Rechts	164
2. Rechtssicherheit	165
a. Einheitliche Rechtsauslegung	166
b. Rechtsfortbildung	166
c. Transparenz	166
3. Effiziente Streitbeilegung in Verbraucherkonflikten	167
a. Angemessener Ausgleich der Parteiinteressen	167
b. Dauerhafte Befriedung	167
c. Verbrauchervertrauen gegenüber Unternehmen	168
4. Schonung öffentlicher Haushalte	168
5. Entlastung der Gerichte	169
6. Parteiautonomie	169
C. Zusammenfassung	169
I. Interessen auf Seiten der Verbraucher	170
II. Interessen auf Seiten der Unternehmen	170
III. Interessen der Allgemeinheit	171
<b>Kapitel 4 Fallstudien</b>	<b>173</b>
<b>A. Einführung</b>	<b>173</b>
I. Ziele des Kapitels	173
II. Vorgehen	174
III. Begriffe	174
IV. Auswahl	175
V. Darstellung	176

<b>B. Allmänna reklamationsnämnden</b>	<b>179</b>
I. Grundlagen	179
1. Entstehen und Regelungsrahmen	179
2. Zuständigkeit und Aufgaben	180
3. Aufbau und Struktur	181
4. AS-Verfahren	182
5. AS-Ergebnis	184
II. Qualitätskriterien	185
1. Fachwissen	185
a. Einstellungskriterien	185
b. Schulung und Fortbildung	186
2. Unabhängigkeit und Unparteilichkeit	186
3. Transparenz	187
a. Informationen über das Verfahren	187
b. Tätigkeitsberichte	187
c. Veröffentlichung von Verfahrensergebnissen	188
4. Effektivität	189
a. Online-Verfahren	189
b. Unterstützung des Verbrauchers durch Dritte	190
c. Verfahrenskosten	190
d. Verfahrensdauer	191
5. Fairness	191
6. Handlungsfreiheit	192
7. Rechtmäßigkeit	192
8. Verjährung	192
III. Zusammenfassung	192
<b>C. Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken</b>	<b>194</b>
I. Grundlagen	195
1. Entstehen und Regelungsrahmen	195
2. Zuständigkeit und Aufgaben	196
3. Aufbau und Struktur	197
4. AS-Verfahren	198
5. AS-Ergebnis	200
II. Qualitätskriterien	201
1. Fachwissen	201
a. Einstellungskriterien	201
b. Schulung und Fortbildung	202
2. Unabhängigkeit und Unparteilichkeit	202

3. Transparenz	203
a. Informationen über das Verfahren	203
b. Tätigkeitsberichte	204
c. Veröffentlichung von Verfahrensergebnissen	204
4. Effektivität	204
a. Online-Verfahren	204
b. Unterstützung des Verbrauchers durch Dritte	205
c. Verfahrenskosten	206
d. Verfahrensdauer	207
e. Synergien durch Dachorganisation	207
f. Mehrstufiges Phasensystem	208
g. Sicherheiten für garantierte Umsetzung der Ergebnisse	208
5. Fairness	209
6. Handlungsfreiheit	209
7. Rechtmäßigkeit	210
8. Verjährung	210
III. Zusammenfassung	211
D. Financial Ombudsman Service	212
I. Grundlagen	212
1. Entstehen und Regelungsrahmen	212
2. Zuständigkeit und Aufgaben	213
3. Aufbau und Struktur	214
4. AS-Verfahren	215
5. AS-Ergebnis	216
II. Qualitätskriterien	217
1. Fachwissen	217
a. Einstellungskriterien	217
b. Schulung und Fortbildung	218
2. Unabhängigkeit und Unparteilichkeit	219
3. Transparenz	219
a. Informationen über das Verfahren	219
b. Tätigkeitsberichte	220
c. Veröffentlichung von Verfahrensergebnissen	220
4. Effektivität	221
a. Online-Verfahren	222
b. Unterstützung des Verbrauchers durch Dritte	222
c. Verfahrenskosten	223

d. Verfahrensdauer	223
5. Fairness	224
6. Handlungsfreiheit	224
7. Rechtmäßigkeit	225
8. Verjährung	225
III. Zusammenfassung	225
 E. Ombudsmann für Versicherungen	227
I. Grundlagen	227
1. Entstehen und Regelungsrahmen	227
2. Zuständigkeit und Aufgaben	227
3. Aufbau und Struktur	228
4. AS-Verfahren	229
5. AS-Ergebnis	232
II. Qualitätskriterien	233
1. Fachwissen	233
a. Einstellungskriterien	233
b. Schulung und Fortbildung	234
2. Unabhängigkeit und Unparteilichkeit	234
3. Transparenz	235
a. Informationen über das Verfahren	235
b. Tätigkeitsberichte	236
c. Veröffentlichung von Verfahrensergebnissen	236
4. Effektivität	237
a. Online-Verfahren	237
b. Unterstützung des Verbrauchers durch Dritte	237
c. Verfahrenskosten	237
d. Verfahrensdauer	238
5. Fairness	238
6. Handlungsfreiheit	238
7. Rechtmäßigkeit	239
8. Verjährung	239
III. Zusammenfassung	240
 F. Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr	241
I. Grundlagen	241
1. Entstehen und Regelungsrahmen	241
2. Zuständigkeit und Aufgaben	242
3. Aufbau und Struktur	243
4. AS-Verfahren	245

## *Inhaltsverzeichnis*

5. AS-Ergebnis	246
II. Qualitätskriterien	247
1. Fachwissen	247
a. Einstellungskriterien	247
b. Schulung und Fortbildung	248
2. Unabhängigkeit und Unparteilichkeit	248
3. Transparenz	249
a. Informationen über das Verfahren	249
b. Tätigkeitsberichte	249
c. Veröffentlichung von Verfahrensergebnissen	249
4. Effektivität	250
a. Online-Verfahren	250
b. Unterstützung des Verbrauchers durch Dritte	251
c. Verfahrenskosten	251
d. Verfahrensdauer	251
5. Fairness	251
6. Handlungsfreiheit	252
7. Rechtmäßigkeit	253
8. Verjährung	253
III. Zusammenfassung	253
G. Online-Schlüchter	255
I. Grundlagen	255
1. Entstehen und Regelungsrahmen	255
2. Zuständigkeit und Aufgaben	255
3. Aufbau und Struktur	256
4. AS-Verfahren	257
5. AS-Ergebnis	259
II. Qualitätskriterien	259
1. Fachwissen	259
a. Einstellungskriterien	259
b. Schulung und Fortbildung	260
2. Unabhängigkeit und Unparteilichkeit	261
3. Transparenz	262
a. Informationen über das Verfahren	262
b. Tätigkeitsberichte	262
c. Veröffentlichung von Verfahrensergebnissen	262
4. Effektivität	263
a. Online-Verfahren	263

b. Unterstützung des Verbrauchers durch Dritte	264
c. Verfahrenskosten	264
d. Verfahrensdauer	264
5. Fairness	264
6. Handlungsfreiheit	265
7. Rechtmäßigkeit	265
8. Verjährung	266
<b>III. Zusammenfassung</b>	266
<b>H. Schlichtung für Verbrauchergeschäfte</b>	267
<b>I. Grundlagen</b>	267
1. Entstehen und Regelungsrahmen	267
2. Zuständigkeit und Aufgaben	268
3. Aufbau und Struktur	269
4. AS-Verfahren	269
5. AS-Ergebnis	272
<b>II. Qualitätskriterien</b>	272
1. Fachwissen	272
a. Einstellungskriterien	272
b. Schulung und Fortbildung	273
2. Unabhängigkeit und Unparteilichkeit	273
3. Transparenz	274
a. Informationen über das Verfahren	274
b. Tätigkeitsberichte	274
c. Veröffentlichung von Verfahrensergebnissen	275
4. Effektivität	275
a. Online-Verfahren	275
b. Unterstützung des Verbrauchers durch Dritte	276
c. Verfahrenskosten	276
d. Verfahrensdauer	277
5. Fairness	277
6. Handlungsfreiheit	277
7. Rechtmäßigkeit	278
8. Verjährung	278
<b>III. Zusammenfassung</b>	278
<b>I. Zusammenfassung</b>	280
<b>Kapitel 5 Auswertung und Empfehlungen</b>	283
<b>A. Vorbemerkung</b>	283

## *Inhaltsverzeichnis*

<b>B. Best practice zu den einzelnen Qualitätskriterien</b>	285
I. Zugang zu AS-Stellen und AS-Verfahren	285
II. Fachwissen, Unabhängigkeit und Unparteilichkeit	287
1. Fachwissen	287
a. Einstellungskriterien	287
aa. Anforderungen an juristische Qualifikation	288
bb. Kompetenz in alternativer Streitbeilegung	289
b. Schulung und Fortbildung	291
2. Unabhängigkeit und Unparteilichkeit	292
a. Beschäftigungsdauer	292
b. Keine Beeinflussung durch Weisungen und Vergütung	293
c. Umgang mit Interessenkonflikten	293
d. Paritätische Besetzung von Kollegialgremien	294
III. Transparenz	295
1. Informationen über das Verfahren	295
2. Veröffentlichung von Ergebnissen	297
3. Weitergabe von Informationen an Dritte	301
4. Öffentlichkeit der mündlichen Verhandlungen	302
IV. Effektivität	303
1. Online-Verfahren	303
a. Online-Formular für Antragsstellung	304
b. Zugang zu elektronischer Akte	305
2. Unterstützung durch Dritte	306
a. Verbraucherberatung	306
b. Inkassofirmen	307
3. Kosten für Verbraucher	308
a. Verfahrenskosten für Verbraucher	308
b. Quelle der Finanzierung	309
4. Verfahrensdauer	310
5. Umgehende Stellungnahme durch das Unternehmen	311
6. Aufgabenteilung innerhalb des AS-Verfahrens	312
a. Externe Streitmittler	312
b. Unterteilung der Fallbearbeitung	313
V. Fairness	314
1. Allgemeine Bestimmungen	315
2. Sonderregeln für Vorschlagsverfahren	315
VI. Handlungsfreiheit	316
1. Klageverzicht und Zustimmung zur auferlegten Lösung	316

2. Durchlässigkeit zwischen Verbraucher-AS und dem Gerichtswesen	317
3. Mitgestaltung der Verfahrensabläufe durch die Parteien	318
4. Verbindlichkeit der Teilnahme von Unternehmen	319
5. Annahme und Umsetzung des Ergebnisses	323
6. Hybride Verfahren	324
a. Beschwerde bei Unternehmen (Vorverfahren)	326
b. Einigungsverfahren (AS-Stufe I)	326
c. Vorschlagsverfahren (AS-Stufe II)	328
d. Entscheidungsverfahren (AS-Stufe III)	329
e. Rechtsweg (Gerichtsverfahren)	331
VII. Rechtmäßigkeit	332
VIII. Verjährung	334
IX. Zusammenfassung	335
 Fazit und Ausblick	341
A. Fazit	341
B. Ausblick	345
I. Gesetzgebung	345
1. Deutschland	345
2. Europa	348
II. Praxis	348
III. Forschung	350
 Quellenverzeichnis	353
 Anhang	363