

Inhalt

Inhalt	1
Vorwort	4
Abstract	5
I. Einleitung	6
II. Grundlagen	11
1. Typische Beispiele des Verbraucher-Unternehmer-Konflikts und Verständnis vom Verbraucherkonflikt	11
2. Begrifflichkeiten	15
3. Allgemeine Kritik an außergerichtlicher Streitbeilegung	17
III. Neue Entwicklung in der außergerichtlichen Streitbeilegung	19
1. Verbraucherschlichtung in Deutschland vor Inkrafttreten des VSBG	19
2. Eckpunkte der ADR-Richtlinie und deren Umsetzung durch das VSBG	21
a) Niedrigschwelliger Zugang zum Schlichtungsnetz	21
b) Verfahrensarten und -grundsätze	22
c) Freiwilligkeit der Teilnahme und ihre Grenzen	24
d) Organisation des Schlichtungsangebots und der Verbraucherschlichtungsstellen	25
e) Die Rolle des Rechts in der Verbraucherschlichtung	27
3. Kritik an der geplanten Umsetzung in Deutschland	30
IV. Das Verhältnis zwischen Verbraucherschlichtung und Zivilgerichtsbarkeit	33
1. Die Idee der Alternativität zum staatlichen Rechtsprechungsmonopol und der schwierige Stand von ADR in Deutschland	33
2. Beurteilung anhand der Zwecke und Ziele	36
a) Zwecke und Ziele des Zivilprozesses	37

b)	Zwecke und Ziele der Verbraucherschlichtung und Gegenüberstellung	40
3.	Rechtliche Vorgaben zum Verhältnis	43
a)	Schlichtung bereits gerichtlich entschiedener Streitigkeiten	43
b)	Schlichtung bereits anhängiger Streitigkeiten, § 278a ZPO	45
aa)	Richterliche Vorschlagspflicht oder Ermessensentscheidung	46
bb)	Teilnahmepflicht und Motivation der Parteien zur außergerichtlichen Schlichtung	46
cc)	Folgen des Ruhens und weiterer Gang nach der Schlichtung	48
c)	Verbraucherschlichtung und obligatorische Streitschlichtung nach § 15a EGZPO	49
d)	Obligatorische Verbraucherschlichtung durch (vorformulierte) Schlichtungsvereinbarungen?	51
aa)	Generelle Zulässigkeit eines ausgehandelten Klageverzichts	52
bb)	Unwirksamkeit vorformulierter Schlichtungsklauseln in AGB	54
e)	Verbraucherschlichtung und nachfolgender Zivilprozess	54
aa)	Hemmung der Verjährung	55
(1)	Anforderungen an die Bestimmtheit von Schlichtungsanträgen	57
(2)	Zeitpunkt des Beginns der hemmenden Wirkung	58
(3)	Beendigung der hemmenden Wirkung	59
(4)	Einwand des Rechtsmissbrauchs	60
bb)	Wahrung der Vertraulichkeit	61
(1.)	Nur bruchstückhafte Sicherung der Vertraulichkeit	62
(2.)	Vertraulichkeit für den Erfolg der Schlichtung nicht entscheidend	63
(3.)	Spannungsverhältnis zwischen Vertraulichkeit und Berichts- und Auskunftspflichten	64
cc)	Vollstreckbarkeit des Schlichtungsergebnisses	65
4.	Zusammenfassung	65
V.	Vorschläge für die Ausgestaltung eines umfassenden Rechtsschutzsystems	67
1.	Verbraucherrechtsdurchsetzung als rechtspolitische Aufgabe	67
2.	Schaffung einer zentralen Anlauf- und Beratungsstelle für Verbraucher	69
3.	Verbraucherberatung in Schlichtungsstellen	70

Verbraucherschlichtung

4.	Effizienz und Effektivität als Maßstab für die Ausgestaltung	70
a)	Bedarf an gerichtlichen Entscheidungen und Folgen daraus	71
b)	Ausbau kollektiver Rechtsschutzinstrumente	72
c)	Verknüpfung von Verbraucherschlichtung und obligatorischer Streitbeilegung	74
d)	Schlichter ungleich Richter	75
5.	Zusammenfassung	76
VI.	Zusammenfassung der Kernthesen	79
	Literaturverzeichnis	81
	Anhang	87