

Inhaltsverzeichnis

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

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

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

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

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

Viertes Kapitel: Die Rolle des materiellen Rechts in der Verbraucherstreitbeilegung

203

§ 14 Das Verhältnis zwischen Verbraucher und Unternehmer in der Verbraucherschlichtung

204

§ 15 Verbraucherschlichtung und Recht

204

I. Vereinbarung über die Verfahrensdurchführung

205

II. Schlichtungsvereinbarung zwischen Verbraucher und Unternehmer

205

III. Schlichtungsvorschlag und Abschlussvereinbarung

207

IV. Materielles Verbraucherschutzrecht und Schlichtungsvorschlag

208

1. Die Schutzwirkung des Verbraucherrechts im Rahmen des Schlichtungsergebnisses

210

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

aa) Beweisschwierigkeiten und die „Untersuchungspflicht“ des EuGH	254
bb) Die Bürgschaftsrechtsprechung des BVerfG	256
cc) Zwischenergebnis	257
d) Aufklärung durch die Konfliktparteien	258
aa) Allgemeine Beweislastumkehr im Verbrauchervertragsrecht	260
bb) Die Bedeutung der Sachverhaltsaufklärung und die Verfahrenseffizienz	261
cc) Verstoß gegen die Mitwirkungspflicht	262
e) Ergebnis	263
f) Exkurs: Der Schutz der Vertraulichkeit	265
III. Zwischenergebnis – Rechtliche Bewertung als Rechtsanwendung	266
IV. „Außerrechtliche“ Faktoren und Verbraucher-ADR	268
1. Billigkeitsmaßstab	271
2. Unternehmerische Verhaltensregelwerke	272
3. Parteiinteressen	274
4. Prozessrisikoanalyse	275
§ 18 Rechtsverwendung – Schlichtungsvorschlag und zwingendes Verbraucherschutzrecht	276
I. Die Vorgaben der ADR-Richtlinie	277
1. Das Rechtmäßigkeitsprinzip in der Entwicklung	277
2. Das argumentum e contrario zu Art. 11 Abs. 1 ADR- Richtlinie	280
II. Die Vorgaben des deutschen Rechts	281
1. Spezialgesetzliche Vorgaben und Verfahrensordnungen unterschiedlicher Verbraucherschlichtungsstellen nach dem VSBG	282
2. Der Wortlaut des § 19 Abs. 1 S. 2 VSBG	284
a) „Soll“-Vorschrift	285
b) Die Rechtsbindung im VSBG-RefE	285
c) Zwischenergebnis	286
3. Das Prinzip der informierten Autonomie	286
a) <i>Ius cogens</i>	287
b) Das Transparenz- und Informationsmodell	288
c) Zwischenergebnis	290
4. Effektivität der Verbraucherschlichtung	291
III. Ergebnis zur Rechtsverwendung	292
IV. Exkurs: Auswirkungen auf den Prozessvergleich	294
§ 19 Endergebnis zur Rolle des materiellen Rechts in der Verbraucherschlichtung	295

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

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