

Inhaltsverzeichnis

Abkürzungsverzeichnis	17
Einleitung	23
I. Vom Recht haben und Recht bekommen	23
II. Ziel, Methodik und Länderwahl	28
III. Gang der Untersuchung	30
Erster Teil Die europäische Dimension der Verbraucherrechts- durchsetzung	33
I. Die EU als Gestalter der Verbraucherpolitik	36
1. Die fünf fundamentalen Verbraucherrechte als Ausgangspunkt europäischer Verbraucherpolitik	37
2. Konkretisierungen der Verbraucherpolitik durch das Sekundärrecht	42
3. Normsetzungskompetenz	44
4. Institutioneller Rahmen europäischer Verbraucherpolitik und weitere Akteure	47
II. Konkreter Einfluss auf die Verbraucherrechtsdurchsetzung	49
1. Der europäische Einfluss auf den gerichtlichen Rechtsschutz	50
a) Vorhalten von Informationen und justizielle Zusammenarbeit	51
b) Europäisches Zivilprozessrecht bei grenzüberschreitenden Verbraucherstreitigkeiten	53
aa) Schutz des Verbrauchers in der EuGVVO	53
bb) Der Verbraucher im europäischen Mahnverfahren	58
cc) Der Verbraucher im europäischen Verfahren für geringfügige Forderungen	60
dd) Grenzüberschreitende Prozesskostenhilfe für unvermögende Verbraucher	63
c) Einflüsse auf die innerstaatliche gerichtliche Rechtsdurchsetzung	65
aa) Die Grundsätze der Äquivalenz und der Effektivität	66

bb) Vereinbarkeit nationaler Verfahrensvorschriften mit Art. 47 GRCharta	71
d) Verbraucherschutz im internationalen Privatrecht	72
2. Der europäische Einfluss auf die außergerichtliche Streitbeilegung	76
a) Richtlinien mit ADR-Mechanismen	77
b) Die Empfehlungen 98/257/EG und 2001/310/EG	78
c) Die Richtlinie über alternative Streitbeilegung und die Verordnung über Online-Streitbeilegung	79
aa) Eckpunkte der ADR-Richtlinie	81
(1.) Zugang zum Schlichtungsnetz	81
(2.) Vorgaben zu Verfahrensarten und zum Verfahrensgang	83
(3.) Verfahrensgrundsätze und Qualitätskriterien	84
bb) Umsetzungsspielraum der Richtlinie	86
cc) Online-Streitbeilegung nach der ODR-Verordnung	88
d) Die Mediationsrichtlinie 2008/52/EG	89
aa) Der Begriff der „Mediation“	90
bb) Kernregelungen der Richtlinie	91
cc) Durchsetzung von Verbraucherrechten durch Mediationsverfahren	92
3. Kollektiver Rechtsschutz in Europa	93
a) Grenzüberschreitende Unterlassungsklagen zum Schutz der Verbraucherinteresse – die Richtlinien 98/27/EG und 2009/22/EG	97
b) Empfehlung der Kommission vom Juni 2013	99
c) Der Richtlinienvorschlag über Verbandsklagen zum Schutz der Kollektivinteressen der Verbraucher	102
4. Administrativer Rechtsschutz durch Behördenzusammenarbeit	104
a) Die Zusammenarbeit der Verbraucherschutzbehörden nach der CPC-Verordnung im Überblick	106
b) Auswirkungen der CPC-Verordnung auf die Rechtsdurchsetzung	111
5. Selbst- und Ko-Regulierung im europäischen Verbraucherrecht	113
 Zweiter Teil Die Durchsetzung von Verbraucherrechten in Deutschland	 117
I. Einführung in das deutsche Verbraucherrecht	117

II. Verbraucherstreitigkeiten im Konfliktfeld Deutschlands	121
III. Einzelne Wege der individuellen Rechtsdurchsetzung	124
1. Verbraucherbeschwerden	124
2. Außergerichtliche Verbraucherstreitbeilegung	125
a) Verbraucherschlichtung – Vor und nach Inkrafttreten des VSBG	126
b) Andere Formen der außergerichtlichen Verbraucherstreitbeilegung	130
3. Der Zivilprozess mit Verbraucherbeteiligung	131
a) Vereinfachter Verfahrensbeginn durch Erklärung bei der Geschäftsstelle	133
b) Vereinfachte Verfahren	133
aa) Das Mahnverfahren nach §§ 688 ff. ZPO	133
bb) Das Verfahren nach billigem Ermessen nach § 495a ZPO	136
c) Besonderheiten des Zivilprozesses	137
aa) Bedeutung der gütlichen Streitbeilegung	137
bb) Gerichtliche Hinweispflichten	138
d) Kosten des Verfahrens und Prozesskostenhilfe	139
e) Verfahrensdauer	140
f) Durchsetzung der Entscheidung	140
IV. Kollektive Rechtsdurchsetzung	140
1. Verfahrensrechtliche Zusammenfassung mehrerer Verbraucheransprüche	142
2. Forderungsbündelung durch Anspruchsabtretung und Durchsetzung von Verbraucherrechten durch Legal Tech-Unternehmen	143
3. Vertretungsbefugnis der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände	145
4. Verbandsklagen im Interesse der Verbraucher	147
a) Unterlassungsklagen nach dem UWG, GWB und UKlaG	147
b) Gewinnabschöpfungsklagen nach § 10 UWG und § 34a GWB	150
c) Die neue Musterfeststellungsklage nach §§ 606 ff. ZPO	151
aa) Hintergrund und Zielrichtung des Gesetzes	151
bb) Klagebefugnis	153
cc) Verfahrensablauf	154
dd) Anmeldung	155
dd) Vergleichsmöglichkeit	155

ee) Kostenvorteile des Musterverfahrens	156
5. Das Musterverfahren nach dem KapMuG	157
a) Verfahrensablauf	158
b) Anmeldung zum Musterverfahren nach § 10 Abs. 2 KapMuG	159
c) Vergleichsmöglichkeit nach §§ 17 ff. KapMuG	160
d) Kostenvorteile des Musterverfahrens	160
V. Behördliche Rechtsdurchsetzung in Deutschland	161
VI. Zusammenfassung	167
 Dritter Teil Die Durchsetzung von Verbraucherrechten in Frankreich	 170
I. Einführung in das französische Verbraucherrecht	170
II. Verbraucherstreitigkeiten im Konfliktfeld Frankreichs	174
III. Einzelne Wege der individuellen Rechtsdurchsetzung	176
1. Verbraucherbeschwerden	178
2. Außergerichtliche Verbraucherstreitbeilegung	179
a) Verbrauchermediation und -schlichtung	180
aa) Einführung	180
(1.) Private Streitbeilegungsstellen	181
(2.) Staatliche Streitbeilegungsstellen	182
bb) Die Umsetzung der ADR-Richtlinie	183
b) Verbraucherschiedsgerichtsbarkeit	186
3. Der Verbraucher im Straf- und Zivilprozess	187
a) Individuelle Rechtsdurchsetzung durch Strafverfahren	188
b) Der Verbraucher im Zivilprozess	190
aa) Sachliche und örtliche Zuständigkeit	193
bb) Vereinfachter Verfahrensbeginn (durch Erklärung bei der Geschäftsstelle des Gerichts)	194
cc) Die vereinfachten Verfahren injonction de payer und injonction de faire	195
dd) Die juridiction de proximité für geringfügige Forderungen	196
ee) Das Verfahren vor dem tribunal judiciaire	198
(1.) Rolle der gütlichen Streitbeilegung für den Prozess	198
(2.) Grundsatz der Mündlichkeit bei kleineren Streitsachen	200
ff) Kosten des Verfahrens und Prozesskostenhilfe	201
gg) Verfahrensdauer	202

hh) Durchsetzung der Entscheidung – Vollstreckungsverfahren	203
IV. Kollektive Rechtsdurchsetzung	203
1. Wahrnehmung und Durchsetzung kollektiver Verbraucherinteressen durch Verbraucherverbände	204
2. Action civile durch Verbraucherverbände (Art. L. 621–1 C. consom.)	206
3. Action en cessation (Art. L. 621–7 C. consom.)	208
4. Das Interventionsrecht der Verbraucherverbände	210
5. Action en représentation conjointe (Art. L. 622–1 C. consom.)	210
6. Action de groupe (Art. 623–1 ff. C. consom.)	211
a) Anwendungsbereich und Klagebefugnis	213
b) Zweistufiges Verfahren und Verfahrenskosten	214
c) Außergerichtliche Einigung (médiation)	215
V. Behördlicher Rechtsschutz	216
1. Institutionelle Verortung und Finanzierung	217
2. Aufgaben und Befugnisse der DGCCRF	218
a) Ermittlungsbefugnisse der DGCCRF	219
b) Durchsetzungsbefugnisse der DGCCRF	220
3. Verhältnis von öffentlicher und privater Rechtsdurchsetzung	221
VI. Zusammenfassung	221
 Vierter Teil Die Durchsetzung von Verbraucherrechten in den Niederlanden	 224
I. Einführung in das niederländische Verbraucherrecht	224
II. Verbraucherstreitigkeiten im Konfliktfeld der Niederlande	228
III. Einzelne Wege der individuellen Rechtsdurchsetzung	231
1. Verbraucherbeschwerden	231
2. Außergerichtliche Verbraucherstreitbeilegung	232
a) Einführung	233
aa) Organisation, Struktur und Finanzierung	234
bb) Die Rechtsfigur der bindend advies	237
b) Verfahrensvoraussetzungen	238
c) Gang des Verfahrens	240
d) Verfahrenskosten und Dauer	241
e) Veröffentlichung der Schlichtungssprüche	243
f) Besonderheiten im Finanzsektor	243
g) Die Umsetzung der ADR-Richtlinie	244

3. Der Verbraucher im Zivilprozess	246
a) Die ersten Schritte: Gerichtsbarkeit, Zuständigkeit und Verfahrensarten	247
b) Der Gang des Verfahrens	249
c) Die Kosten des Verfahrens und Prozesskostenhilfe	250
d) Verfahrensdauer	252
e) Durchsetzung der Entscheidung – Vollstreckungsverfahren	252
f) Das Reformprogramm Qualität und Innovation (KEI)	252
IV. Kollektive Rechtsdurchsetzung	254
1. Die allgemeine Verbandsklage nach Art. 3:305a bis 3:305c. BW	255
2. Die spezielle Verbandsklage im AGB-Recht	258
3. Das Gesetz zur kollektiven Abwicklung von Massenschäden	261
a) Verfahrensablauf	262
b) Kostenvorteile gegenüber individueller Schadensersatzklage	265
c) Verhältnis zu Individualklagen	266
4. Die neue kollektive Schadensersatzklage nach dem WAMCA	266
V. Behördlicher Verbraucherschutz	269
1. Die Entwicklung des behördlichen Verbraucherschutzes	270
2. Die Behörde Autoriteit Consument & Markt	273
a) Institutionelle Verortung der ACM im nationalen und im europäischen Kontext	274
b) Aufgaben und Befugnisse der Verbraucherabteilung der ACM	275
aa) Private Rechtsdurchsetzung durch die Verbraucherabteilung der ACM	277
bb) Behördliche Rechtsdurchsetzung durch die Verbraucherabteilung der ACM	277
3. Verhältnis von öffentlicher und privater Rechtsdurchsetzung	278
VI. Zusammenfassung	279
Fünfter Teil Auswertung	281
I. Status quo der Verbraucherrechtsdurchsetzung	281
1. Rechtsschutz gegen missbräuchliche AGB	285

2. Schutz des Verbrauchers vor unlauteren Geschäftspraktiken und irreführender Werbung	287
3. Rechtsverstöße zum Nachteil einer Vielzahl von Verbrauchern	289
II. Wege für eine bessere individuelle Verbraucherrechtsdurchsetzung	291
1. Effektive und selbstbestimmte Verbraucherrechtsdurchsetzung	292
a) Verfahrensvielfalt als Grundlage für eine effektive und selbstbestimmte Verbraucherrechtsdurchsetzung	292
b) Verfahrensauswahl	294
aa) Informationen als Grundlage für eine selbstbestimmte Verfahrensauswahl	294
bb) Effektivere Verbraucherinformation und Alternativen	296
c) Verfahrensaufwand	298
2. Spannungsverhältnis zwischen Zivilgerichtsbarkeit und Verbraucherschlichtung	299
a) Ausbau zivilprozessualer Anreize für die Verbraucherrechtsdurchsetzung?	300
aa) Einführung eines Verbrauchergerichtstands	302
bb) Vereinfachte Verfahrenseinleitung	303
cc) Verfahren nach billigem Ermessen vorhersehbar gestalten	304
dd) Konkretisierung richterlicher Hinweispflichten	305
ee) Keine Übertragung der <i>injonction de faire</i> ins deutsche Recht	306
ff) Kostenanreize	306
b) Stärkung der alternativen Verbraucherstreitbeilegung	307
c) Verknüpfungen zwischen einzelnen Verfahren	310
3. Regulierung von Verbraucherbeschwerden?	311
III. Die Rolle gerichtlicher und alternativer kollektiver Rechtsbehelfe	313
1. Alternative kollektive Streitbeilegungsverfahren	317
2. Stärkung des kollektiven gerichtlichen Rechtsschutzes	320
3. Verhältnis zwischen individuellen und kollektiven Rechtsbehelfen	323
IV. Die Rolle der behördlichen Rechtsdurchsetzung	324
1. Aufgaben und Befugnisse der Behörde	325
a) Konfliktprävention durch freiwillige Vormarktkontrolle	326

b) Ermittlungs-, Durchsetzungs- und Sanktionsbefugnisse	328
c) Zuständigkeit für grenzüberschreitende Rechtsverstöße	329
d) Verbraucherinformation und Beschwerdestelle	330
2. Institutionelle Verortung der Verbraucherschutzbehörde	330
3. Finanzierung der Verbraucherschutzbehörde	332
4. Auswirkungen auf die Tätigkeit der Verbände: die neue Rolle der Verbände	333
V. Systemwechsel für einen besseren Rechtsschutz der Verbraucher in Deutschland	334
1. Grundwerte des Systems	336
a) Selbstbestimmtheit der Rechtsdurchsetzung	337
b) Effektive Durchsetzung von Verbraucherrechten	338
c) Spannungsverhältnis und Entwicklungsrichtung	338
2. Funktionaler Ansatz in Bezug auf einzelne Systemkomponenten	340
3. Schlussfolgerungen	342
Literaturverzeichnis	345