

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 Verbraucherrechtsdurchsetzung | 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 Schllichtungssprüche | 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 |