

# Referentenentwurf

## des Bundesministeriums der Justiz

### Entwurf eines Gesetzes zur Förderung und Entbürokratisierung der Verbraucherstreitbeilegung

#### A. Problem und Ziel

Die Verbraucherstreitbeilegung nimmt einen wichtigen Platz in der Streitbeilegungslandschaft der Bundesrepublik Deutschland ein. Als Form der einvernehmlichen Konfliktbeilegung findet sie ihre Grundlage in der Privatautonomie. Die Verbraucherstreitbeilegung bietet die Möglichkeit, Streitigkeiten zwischen Verbraucherinnen und Verbrauchern auf der einen Seite sowie Unternehmerinnen und Unternehmern auf der anderen Seite einfach, schnell und kostengünstig beizulegen, sofern auf beiden Seiten die Bereitschaft dazu besteht. Vor diesem Hintergrund ist es primäres Ziel des vorliegenden Entwurfs, die Teilnahmebereitschaft von Unternehmerinnen und Unternehmern an Schlichtungsverfahren – insbesondere vor der Universalschlichtungsstelle des Bundes (USS) – zu fördern und auf diese Weise die Verbraucherstreitbeilegung als Alternative zu gerichtlicher Rechtsdurchsetzung weiter zu stärken, wovon wiederum auch Verbraucherinnen und Verbraucher profitieren werden. Daneben soll der Zugang zur Verbraucherstreitbeilegung erleichtert und das Verfahren insgesamt durch Abbau von Bürokratielasten sowohl zugunsten von Unternehmerinnen und Unternehmern als auch zugunsten von Verbraucherschlichtungsstellen verbessert werden. Damit leistet der Entwurf einen Beitrag zur Erreichung von Zielvorgabe 16.6 der UN-Agenda 2030 für nachhaltige Entwicklung, die den Aufbau leistungsfähiger, rechenschaftspflichtiger und transparenter Institutionen auf allen Ebenen verlangt.

#### B. Lösung

Die in den §§ 36 und 37 des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes (VSBG) geregelten Informationspflichten für Unternehmerinnen und Unternehmer sollen vereinfacht und damit Bürokratie abgebaut werden. Zum einen soll die allgemeine Pflicht für Unternehmerinnen und Unternehmer entfallen, auf ihrer Webseite sowie in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen anzugeben, inwieweit sie bereit oder verpflichtet sind, an Streitbeilegungsverfahren teilzunehmen. Die allgemeine Informationspflicht über die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle soll auf Unternehmerinnen und Unternehmer beschränkt werden, die sich zur Teilnahme an der Verbraucherschlichtung verpflichtet haben oder dazu verpflichtet sind. Mit der Einschränkung der allgemeinen Informationspflichten insbesondere für Unternehmen, die zwar zur Teilnahme bereit, aber nicht verpflichtet sind, entfallen Abmahnrisiken. Daher könnten sich in Zukunft Unternehmerinnen und Unternehmer häufiger als bisher mit dem Ziel der Kundenwerbung für eine Bekanntgabe ihrer Bereitschaft entscheiden.

Zum anderen soll für nicht teilnahmebereite Unternehmen nach Entstehen einer Streitigkeit aus einem Verbrauchervertrag die Pflicht zur Angabe einer zuständigen Verbraucherschlichtungsstelle entfallen. Hiermit soll zum einen der bürokratische Aufwand der Unternehmerinnen und Unternehmer verringert werden. Zum anderen sollen die Verbraucherschlichtungsstellen – insbesondere die USS – von Anträgen entlastet werden, die bisher gestellt wurden, weil eine Verbraucherschlichtungsstelle vom Unternehmer oder der Unternehmerin benannt werden musste, obwohl keine Teilnahmebereitschaft bestand. Zur rechtssicheren Anwendung des § 37 VSBG soll der Zeitpunkt konkretisiert werden, zu dem die Mitteilungspflicht nach dieser Vorschrift entsteht.

Um den Zugang zur Schlichtung sowohl für Verbraucherinnen und Verbraucher als auch für Unternehmerinnen und Unternehmer zu erleichtern, soll gesetzlich verankert werden, dass die USS als neutrale Stelle beiden Parteien für allgemeine Auskünfte zur Schlichtung zur Verfügung steht.

Die Teilnahmebereitschaft von Unternehmerinnen und Unternehmern an Verfahren vor der USS und damit die Schlichtung insgesamt soll gefördert werden, indem Unternehmerinnen und Unternehmer in Verfahren der USS nicht mehr die Kosten tragen müssen, wenn sie vollständig obsiegen. Dazu soll auch beitragen, dass die kostenauslösende Teilnahmefiktion aufgehoben wird, die bisher in dem Fall greift, dass ein Unternehmer oder eine Unternehmerin auf einen von der USS übersandten Schlichtungsantrag schweigt.

Zur weiteren Verfahrensvereinfachung und zum Bürokratieabbau wird vorgeschlagen, dass Verbraucherschlichtungsstellen eine Bescheinigung nach § 15a Absatz 3 Satz 3 des Gesetzes, betreffend die Einführung der Zivilprozessordnung (ZPOEG) nur noch auf Antrag ausstellen müssen, und dass eine Frist für die Aufbewahrung der Akten der Schlichtungsverfahren eingeführt wird.

## **C. Alternativen**

Es bestehen keine Alternativen zu den vorgesehenen Regelungen.

Diese sind das Ergebnis eines jährlichen Austausches der Fachebene des Bundesministeriums der Justiz mit den 28 Verbraucherschlichtungsstellen Deutschlands sowie eines vom Bundesministerium der Justiz in Auftrag gegebenen Forschungsvorhabens zu den Informationspflichten der §§ 36 und 37 VSBG ([www.bmj.de/Forschungsvorhaben\\_zu\\_Informationspflichten\\_VSBG](http://www.bmj.de/Forschungsvorhaben_zu_Informationspflichten_VSBG)). Ferner wurden Rechtsprechung und Literatur zum VSBG in die Erarbeitung des Entwurfs mit einbezogen.

## **D. Haushaltsausgaben ohne Erfüllungsaufwand**

Ab dem Jahr 2025 ist mit einem jährlichen Mehrbedarf an Sachmitteln in Höhe von 148 500 Euro beim Bund beim Bundesamt für Justiz (BfJ) zu rechnen. Die vorgeschlagene Änderung des § 31 Absatz 2 VSBG-E und in Folge der Universalschlichtungsstellenverordnung (UnivSchlichtV) wird zu verminderten Gebühreneinnahmen des Bundes im Einzelplan 07 in Höhe von ca. 2 100 Euro pro Jahr führen. Die Mehrbedarfe an Sachmitteln sollen finanziell im Einzelplan 07 ausgeglichen werden.

Es entsteht im Einzelplan 07 ein Minderbedarf an Personalmitteln in Höhe von ca. 3 000 Euro und im Einzelplan 09 in Höhe von ca. 6 000 Euro.

## **E. Erfüllungsaufwand**

### **E.1 Erfüllungsaufwand für Bürgerinnen und Bürger**

Für die Bürgerinnen und Bürger fällt ein zusätzlicher jährlicher Zeitaufwand von rund 39 Stunden an.

## **E.2 Erfüllungsaufwand für die Wirtschaft**

Für die Wirtschaft ergibt sich eine Reduktion des jährlichen Erfüllungsaufwands um rund 1 290 000 Euro. Insgesamt entsteht ein einmaliger Aufwand von rund 250 Euro.

Die jährliche Entlastung in Höhe von 1 290 00 Euro fällt in den Anwendungsbereich der „One in, one out“-Regelung zur weiteren Entlastung der mittelständischen Wirtschaft. Damit kann der Betrag in der Bilanzierung als „Out“ gewertet werden.

### **Davon Bürokratiekosten aus Informationspflichten**

Eine Reduktion in Höhe von jährlich rund 1 260 000 Euro entfällt auf Bürokratiekosten aus Informationspflichten.

## **E.3 Erfüllungsaufwand der Verwaltung**

Für die Verwaltung auf Bundesebene reduziert sich der jährliche Erfüllungsaufwand um rund 33 000 Euro. Es fällt ein einmaliger Erfüllungsaufwand von 176 Euro an. Für die Landesverwaltungen verändert sich der Erfüllungsaufwand nicht in erheblichem Umfang.

## **F. Weitere Kosten**

Keine

# Referentenentwurf des Bundesministeriums der Justiz

## Entwurf eines Gesetzes zur Förderung und Entbürokratisierung der Verbraucherstreitbeilegung

Vom ...

Der Bundestag hat das folgende Gesetz beschlossen:

### Artikel 1

#### Änderung des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes

Das Verbraucherstreitbeilegungsgesetz vom 19. Februar 2016 (BGBl. I S. 254, 1039), das zuletzt durch Artikel 16 des Gesetzes vom 8. Oktober 2023 (BGBl. 2023 I Nr. 272) geändert worden ist, wird wie folgt geändert:

1. § 21 wird wie folgt geändert:
  - a) In Absatz 1 Satz 1 werden nach dem Wort „Erläuterungen“ die Wörter „und einem Hinweis auf die Antragsberechtigung des Verbrauchers nach Absatz 2“ eingefügt.
  - b) Absatz 2 wird wie folgt gefasst:

„(2) Kommt es nicht zu einer Einigung, so ist dem Verbraucher auf Antrag eine Bescheinigung über einen erfolglosen Einigungsversuch nach § 15a Absatz 3 Satz 3 des Gesetzes, betreffend die Einführung der Zivilprozessordnung auszustellen. Die Bescheinigung hat folgende Angaben zu enthalten:

    1. die Namen und die Anschriften der Parteien,
    2. eine kurze Darstellung des Gegenstands des Streitbeilegungsverfahrens und
    3. den Zeitpunkt der Beendigung des Streitbeilegungsverfahrens.“
2. Nach § 21 wird folgender § 21a eingefügt:

#### „§ 21a

##### Aufbewahrungsfrist

Die Verbraucherschlichtungsstelle hat die Verfahrensakten der von ihr durchgeführten Streitbeilegungsverfahren für die Dauer von fünf Jahren nach Abschluss des Verfahrens aufzubewahren. Die Frist beginnt mit Ablauf des Kalenderjahres, in dem das Streitbeilegungsverfahren abgeschlossen wurde. Die Aufbewahrungs- und Herausgabepflichten anderer Vorschriften bleiben unberührt.“

3. § 30 wird wie folgt geändert:
  - a) Absatz 4 wird wie folgt gefasst:

„(4) Die Universalschlichtungsstelle des Bundes kann Verbrauchern und Unternehmen allgemeine Auskünfte zu der Zuständigkeit von Verbraucherschlichtungsstellen erteilen. Im Fall des Absatzes 2 Nummer 1 benennt sie mit der Ablehnungsentscheidung eine zuständige Verbraucherschlichtungsstelle, an die sich der Verbraucher wenden kann.“

b) Absatz 6 wird wie folgt gefasst:

„(6) Von der Bereitschaft des Unternehmers zur Teilnahme am Streitbelegungsverfahren ist auszugehen, wenn er gegenüber dem Verbraucher nach dem Entstehen einer Streitigkeit aus einem Verbrauchervertrag erklärt hat, an einem Streitbelegungsverfahren vor der Universalschlichtungsstelle des Bundes teilzunehmen.“

4. Dem § 31 Absatz 2 wird folgender Satz angefügt:

„Die Gebühr entfällt auch, wenn der geltend gemachte Anspruch des Verbrauchers gemäß der Feststellung der Universalschlichtungsstelle des Bundes nicht besteht.“

5. § 36 wird wie folgt geändert:

a) Absatz 1 wird wie folgt gefasst:

„(1) Ein Unternehmer, der eine Webseite unterhält oder Allgemeine Geschäftsbedingungen verwendet, hat den Verbraucher leicht zugänglich, klar und verständlich auf die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle oder die zuständigen Verbraucherschlichtungsstellen hinzuweisen, wenn er sich zur Teilnahme an einem Streitbelegungsverfahren verpflichtet hat oder wenn er aufgrund einer Rechtsvorschrift zur Teilnahme verpflichtet ist. Der Hinweis muss die Anschrift und die Adresse der Webseite der Verbraucherschlichtungsstelle oder Verbraucherschlichtungsstellen sowie die Erklärung des Unternehmers, an einem Streitbelegungsverfahren vor dieser Verbraucherschlichtungsstelle oder diesen Verbraucherschlichtungsstellen teilzunehmen, enthalten.“

b) Absatz 2 wird wie folgt geändert:

aa) Der Nummer 1 wird das Wort „und“ angefügt.

bb) In Nummer 2 werden die Wörter „zusammen mit“ durch das Wort „in“ ersetzt.

c) Absatz 3 wird aufgehoben.

6. § 37 wird wie folgt gefasst:

### „§ 37

#### Informationen nach Entstehen der Streitigkeit

(1) Nach dem Entstehen einer Streitigkeit aus einem Verbrauchervertrag muss der Unternehmer dem Verbraucher mitteilen, ob er bereit oder verpflichtet ist, an Streitbelegungsverfahren vor einer oder mehreren Verbraucherschlichtungsstellen teilzunehmen. Ist der Unternehmer bereit oder verpflichtet, an Streitbelegungsverfahren vor einer oder mehrerer Verbraucherschlichtungsstellen teilzunehmen, teilt er dem Verbraucher die zuständige Stelle oder die zuständigen Stellen mit. Die Mitteilung muss die Anschrift und die Adresse der Webseite der Verbraucherschlichtungsstelle oder der Verbraucherschlichtungsstellen enthalten.

(2) Die Mitteilungspflichten nach Absatz 1 sind unverzüglich zu erfüllen, wenn der Verbraucher gegenüber dem Unternehmer einen Anspruch geltend macht und der Unternehmer entscheidet, diesen Anspruch nicht oder nicht vollständig zu erfüllen. Die Mitteilungen müssen in Textform erfolgen.“

## **Artikel 2**

### **Änderung der Universalschlichtungsstellenverordnung**

Dem § 6 Absatz 2 der Universalschlichtungsstellenverordnung vom 16. Dezember 2019 (BGBl. I S. 2817) wird folgender Satz angefügt:

„Die Gebühr entfällt auch, wenn der geltend gemachte Anspruch des Verbrauchers gemäß der Feststellung der Universalschlichtungsstelle des Bundes nicht besteht.“

## **Artikel 3**

### **Inkrafttreten**

Dieses Gesetz tritt am ... [einsetzen: Datum des ersten Tages des ersten auf die Verkündung folgenden Quartals] in Kraft.

## **Begründung**

### **A. Allgemeiner Teil**

#### **I. Zielsetzung und Notwendigkeit der Regelungen**

Mit dem Entwurf soll die Teilnahmebereitschaft von Unternehmerinnen und Unternehmern an Schlichtungsverfahren – insbesondere vor der USS – gesteigert werden.

Ausweislich des Berichts des Bundesministeriums der Justiz und für Verbraucherschutz vom Dezember 2020 zum Forschungsvorhaben „Die Funktionsweise der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle und der Universalschlichtungsstelle des Bundes in Kehl“ (abrufbar unter: <https://dserver.bundestag.de/btd/19/270/1927025.pdf>) lehnten die Unternehmerinnen und Unternehmer in mehr als der Hälfte aller Fälle (66 Prozent) von vornherein die Teilnahme an dem Verfahren ab (vergleiche am angegebenen Ort, S. 11). Häufig wurde hierfür die Gebührenpflicht zu Lasten der Unternehmerin beziehungsweise des Unternehmers als wesentlicher Grund angeführt. Seit dem 1. Januar 2020 hat sich die Teilnahmebereitschaft der Unternehmerinnen und Unternehmer leicht, aber nicht wesentlich verbessert (aktive Teilnahme in 8 Prozent statt in 5 Prozent der Fälle). Dieser erste positive Trend einer Steigerung der Teilnahmebereitschaft der Unternehmerinnen und Unternehmer vor der USS soll durch den vorliegenden Entwurf weiter gefördert werden.

Der Zugang zur Verbraucherstreitbeilegung soll erleichtert und das Verfahren insgesamt durch Abbau von Bürokratielasten sowohl zugunsten von Unternehmerinnen und Unternehmern als auch zugunsten von Verbraucherschlichtungsstellen verbessert werden.

Mit dieser Zielsetzung entspricht der Entwurf den Zielen der Richtlinie 2013/11/EU des Europäischen Parlaments und des Rates vom 21. Mai 2013 über die alternative Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 und der Richtlinie 2009/22/EG (ADR-Richtlinie; ABl. L 165 vom 18.6.2013, S. 63), Verbraucherinnen und Verbrauchern bei Streitigkeiten mit Unternehmerinnen und Unternehmern eine effektive außergerichtliche Streitbeilegung zur Verfügung zu stellen.

Dieser Entwurf steht im Kontext der gefährdeten rechtzeitigen Erreichung der Ziele der UN-Agenda 2030 und leistet einen Beitrag zur Erreichung von Zielvorgabe 16.6, die den Aufbau leistungsfähiger, rechenschaftspflichtiger und transparenter Institutionen auf allen Ebenen verlangt.

#### **II. Wesentlicher Inhalt des Entwurfs**

##### **1. Artikel 1 (Änderung des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes)**

Die bisherige Regelung des § 21 Absatz 2 VSBG, wonach die Verbraucherschlichtungsstellen immer eine Bescheinigung nach § 15a Absatz 3 Satz 3 ZPOEG ausstellen mussten, soll zur Verfahrensvereinfachung und zum Abbau von Bürokratielasten zugunsten der Verbraucherschlichtungsstellen auf eine Antragslösung umgestellt werden. In § 21a VSBG-E soll eine Regelung für die Aufbewahrungsfrist der Verfahrensakten der bei den Verbraucherschlichtungsstellen geführten Streitbeilegungsverfahren eingeführt werden.

In § 30 Absatz 4 Satz 1 VSBG-E soll gesetzlich verankert werden, dass die USS als neutrale Stelle beiden Parteien für allgemeine Auskünfte zur Schlichtung zur Verfügung steht, damit der Zugang zur Schlichtung sowohl für Verbraucherinnen und Verbraucher als auch für Unternehmerinnen und Unternehmer erleichtert wird.

Die Teilnahmebereitschaft von Unternehmerinnen und Unternehmern an Verfahren vor der USS soll gefördert werden, indem die kostenauslösende Teilnahmefiktion aufgehoben wird, wenn ein Unternehmer oder eine Unternehmerin auf einen Schlichtungsantrag schweigt. Bislang wird die Teilnahmebereitschaft der Unternehmerinnen und Unternehmer an der Verbraucherschlichtung vor der USS fingiert, wenn sie oder er die Teilnahme an dem Verfahren nicht innerhalb von drei Wochen ablehnt (§ 30 Absatz 6 Satz 2 und 3 VSBG).

In § 31 Absatz 2 Satz 2 VSBG-E soll eine Ausnahme von der Kostentragungspflicht der Unternehmerinnen und Unternehmer eingeführt werden, um die Teilnahmebereitschaft weiter zu fördern. Bislang haben die Unternehmerinnen und Unternehmer die Kosten eines Verfahrens selbst dann zu tragen, wenn sie mit ihrem Petitem in vollem Umfang obsiegen, weil die Forderung der Verbraucherin oder des Verbrauchers nach dem Ergebnis der Prüfung der USS nicht besteht. Diese Kostenpflicht wird von der Unternehmerschaft zu großen Teilen als ungerecht empfunden. Sie soll daher entfallen.

Zum Abbau von Bürokratielasten zugunsten von Unternehmerinnen und Unternehmern sollen die unternehmerischen Informationspflichten maßvoll reduziert werden. Nach § 36 VSBG-E sollen nunmehr nur noch Unternehmerinnen und Unternehmer, die sich zur Teilnahme an Streitbeilegungsverfahren verpflichtet haben oder aufgrund von Rechtsvorschriften dazu verpflichtet sind, auf die zuständigen Verbraucherschlichtungsstellen hinweisen müssen. Die bisherige Verpflichtung aus § 36 Absatz 1 Nummer 1 VSBG, wonach alle Unternehmerinnen und Unternehmer auf ihrer Webseite sowie in ihren Allgemeinen Geschäftsbedingungen erklären müssen, ob sie zur Teilnahme bereit oder verpflichtet sind, soll entfallen. Durch die Neufassung des § 37 VSBG-E sollen Unternehmerinnen und Unternehmer, die weder zur Teilnahme bereit sind noch dazu verpflichtet sind, nicht mehr die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle angeben müssen. Bisher sind Unternehmerinnen und Unternehmer auch dann zur Angabe der zuständigen Verbraucherschlichtungsstelle verpflichtet, wenn sie gegenüber dem Verbraucher oder der Verbraucherin erklären, nicht zur Teilnahme an einem Schlichtungsverfahren bereit zu sein, was sich nicht als sinnvoll erwiesen hat. In § 37 VSBG-E wird zudem der Zeitpunkt konkretisiert, zu dem die Informationspflichten zu erfüllen sind.

## **2. Artikel 2 (Änderung der Universalschlichtungsstellenverordnung)**

Die UnivSchlichtV regelt neben der Organisation und dem Verfahren vor der USS auch die Kostenpflicht für die Verfahren. Diese soll in ihrem § 6 als Folgeänderung zu § 31 Absatz 2 Satz 2 VSBG-E ergänzt werden.

### **III. Exekutiver Fußabdruck**

Insbesondere die in § 21 VSBG-E und § 21a VSBG-E vorgeschlagenen Änderungen sind bei einem Fachaustausch mit den anerkannten Verbraucherschlichtungsstellen angeregt worden.

### **IV. Alternativen**

Es bestehen keine Alternativen zu den vorgesehenen Regelungen.

Diese sind das Ergebnis eines jährlichen Austausches der Fachebene des Bundesministeriums der Justiz mit den anerkannten Verbraucherschlichtungsstellen Deutschlands sowie eines vom Bundesministerium der Justiz in Auftrag gegebenen Forschungsvorhabens zu den Informationspflichten der §§ 36 und 37 VSBG ([www.bmj.de/Forschungsvorhaben\\_zu\\_Informationspflichten\\_VSBG](http://www.bmj.de/Forschungsvorhaben_zu_Informationspflichten_VSBG)). Die Verbraucherschlichtungsstellen haben sich im Rahmen dieses Austausches insbesondere zu großen Teilen dafür ausgesprochen, § 21 Absatz 2 VSBG auf ein Antragsverfahren umzustellen, um das Verfahren an die geringe



Nachfrage nach diesen Bescheinigungen anzupassen. Ferner wurde der Wunsch nach einer gesetzlichen Regelung zur Frist für die Aktenaufbewahrung geäußert.

Darüber hinaus wurden Rechtsprechung und Literatur zum VSBG in die Erarbeitung des Entwurfs einbezogen.

## **V. Gesetzgebungskompetenz**

Die Gesetzgebungskompetenz des Bundes ergibt sich aus Artikel 74 Absatz 1 Nummer 1 und 11 des Grundgesetzes (GG) (bürgerliches Recht; Recht der Wirtschaft). Für die Einrichtung alternativer Streitbeilegungsverfahren in Verbrauchersachen ist zur Wahrung der Rechts- und Wirtschaftseinheit im gesamtstaatlichen Interesse eine bundesgesetzliche Regelung im Sinne des Artikels 72 Absatz 2 GG erforderlich (vergleiche BT-Drs. 18/5089, S. 41 sowie BT-Drs. 19/10348, S. 25); dies gilt auch für die vorgeschlagenen Änderungen zur Ausstellung von Bescheinigungen nach § 21 Absatz 2 VSBG-E, zu Aufbewahrungsfristen für Verfahrensakten, zur Lotsenfunktion der bundesweit zuständigen USS, zur Teilnahmefiktion sowie Kostenregelungen bezüglich Streitbeilegungsverfahren vor der USS sowie zu unternehmerischen Informationspflichten.

## **VI. Vereinbarkeit mit dem Recht der Europäischen Union und völkerrechtlichen Verträgen**

Der Entwurf ist mit dem Recht der Europäischen Union, insbesondere der ADR-Richtlinie, und völkerrechtlichen Verträgen, die die Bundesrepublik Deutschland abgeschlossen hat, vereinbar.

## **VII. Gesetzesfolgen**

Der Entwurf wird die Informationspflichten der Unternehmerinnen und Unternehmer maßvoll reduzieren, insbesondere müssen diese zukünftig nicht mehr allgemein über ihre Bereitschaft zur Teilnahme an Streitbeilegungsverfahren informieren. Damit wird Bürokratie abgebaut. In Bezug auf die Verfahren vor der USS wird die vorgeschlagene Aufhebung der Kostenpflicht einer in vollem Umfang obsiegenden Unternehmerin beziehungsweise eines in vollem Umfang obsiegenden Unternehmers zu einer finanziellen Entlastung zu Gunsten der Unternehmerinnen und Unternehmer führen. All diese Maßnahmen werden die Attraktivität der Verbraucherschlichtung für die Wirtschaft steigern und damit Anreize für eine größere Teilnahmebereitschaft an der Verbraucherschlichtung setzen. Gleiches gilt auch für die vorgeschlagene Aufhebung der kostenauslösenden Teilnahmefiktion der sich auf eine Anfrage der USS verschweigenden Unternehmerin beziehungsweise des sich verschweigenden Unternehmers. In der Folge werden auch die Verbraucherinnen und Verbraucher von diesen Maßnahmen zur Stärkung der Verbraucherschlichtung profitieren. Der Zugang zur Verbraucherschlichtung wird durch die Ausweitung der Lotsenfunktion der USS sowohl für Unternehmerinnen und Unternehmer als auch für Verbraucherinnen und Verbraucher erleichtert. Die Verbraucherschlichtungsstellen werden entlastet, indem Bescheinigungen nach § 15a Absatz 3 Satz 3 ZPOEG nur noch auf Antrag ausgestellt werden. Ferner wird eine gesetzliche Aufbewahrungsfrist für die Verfahrensakten der von den Verbraucherschlichtungsstellen durchgeführten Verfahren zur Verfahrensvereinfachung beitragen.

Unbeabsichtigte Nebenwirkungen sind nicht zu befürchten.

### **1. Rechts- und Verwaltungsvereinfachung**

Eine Rechtsvereinfachung wird durch die Reduzierung der Informationspflichten für Unternehmerinnen und Unternehmer eintreten. Diese müssen sich künftig nicht mehr auf ihrer

Webseite und in ihren Allgemeinen Geschäftsbedingungen dazu äußern, ob sie zur Teilnahme an einer Verbraucherschlichtung bereit sind. Eine solche allgemeine Hinweispflicht soll nur noch für Unternehmer und Unternehmerinnen bestehen, die sich zur Teilnahme verpflichtet haben oder die zur Teilnahme verpflichtet sind. Für die Situation nach dem Entstehen einer Streitigkeit über einen Verbrauchervertrag muss ein Unternehmer, der nicht zur Streitbeilegung bereit oder verpflichtet ist, nicht mehr auf die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle hinweisen. Dadurch ist auch eine Entlastung der Verbraucherschlichtungsstellen zu erwarten, weil weniger Anträge zu von vornherein aussichtslosen Verfahren gestellt werden. Solche aussichtslosen Verfahren werden bisher von Verbraucherinnen und Verbrauchern eingeleitet, weil ihnen eine zuständige Verbraucherschlichtungsstelle nach § 37 VSBG mitgeteilt werden muss, obwohl gleichzeitig die Ablehnung der Teilnahme erklärt wird. Dadurch entsteht teilweise der Eindruck, es wäre sinnvoll, ein Schlichtungsverfahren anzustrengen.

Überdies wird die Aufhebung der gesetzlichen Teilnahmefiktion in § 30 Absatz 6 Satz 2 VSBG zu einer Vereinfachung für die Unternehmerinnen und Unternehmer führen, da diese künftig nicht mehr zu einem Widerspruch verpflichtet sein und ihre Teilnahme an einem Verfahren nicht mehr fingiert wird.

Die Regelung der Aufbewahrungsfrist in § 21a VSBG-E erhöht die Rechtssicherheit für die Verbraucherschlichtungsstellen zum Umgang mit den Verfahrensakten; für die öffentlichen Verbraucherschlichtungsstellen ist damit eine Verwaltungsvereinfachung verbunden. Dabei ist der Fristbeginn so gewählt, dass alle Aufbewahrungsfristen stets zum Ablauf eines Jahres enden.

## **2. Nachhaltigkeitsaspekte**

Der Entwurf steht im Einklang mit den Leitgedanken der Bundesregierung zur nachhaltigen Entwicklung im Sinne der Deutschen Nachhaltigkeitsstrategie, die der Umsetzung der Agenda 2030 für nachhaltige Entwicklung der Vereinten Nationen dient. Er trägt sowohl zur sozialen als auch zur ökonomischen Dimension der Nachhaltigkeit bei.

Indem der Entwurf Anreize für eine umfassendere Nutzung der Verbraucherstreitbeilegung in Deutschland schafft, leistet er einen Beitrag zur Verwirklichung von SDG 16 „Friedliche und inklusive Gesellschaften für eine nachhaltige Entwicklung fördern, allen Menschen Zugang zur Justiz ermöglichen und leistungsfähige, rechenschaftspflichtige und inklusive Institutionen auf allen Ebenen aufbauen.“ Denn dieses Nachhaltigkeitsziel verlangt in Zielvorgabe 16.6 „leistungsfähige, rechenschaftspflichtige und transparente Institutionen auf allen Ebenen aufzubauen.“ Der Entwurf fördert die Erreichung dieser Zielvorgabe, da er die finanziellen und organisatorischen Rahmenbedingungen im Bereich der Verbraucherstreitbeilegung verbessert.

Der Entwurf folgt damit den Prinzipien der Deutschen Nachhaltigkeitsstrategie „(1.) Nachhaltige Entwicklung als Leitprinzip konsequent in allen Bereichen und bei allen Entscheidungen anwenden“ und „(5.) Sozialen Zusammenhalt in einer offenen Gesellschaft wahren und verbessern“.

## **3. Haushaltsausgaben ohne Erfüllungsaufwand**

Es existieren insgesamt acht behördliche Verbraucherschlichtungsstellen. Dies sind:

- die USS
- die Schlichtungsstelle Luftverkehr beim BfJ
- die Schlichtungsstelle Post der Bundesnetzagentur

- die Verbraucherschlichtungsstelle Telekommunikation der Bundesnetzagentur
- die Schlichtungsstelle der Rechtsanwaltschaft
- die Verbraucherschlichtungsstelle der Architektenkammer Niedersachsen
- die Schlichtungsstelle bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht und
- die Schlichtungsstelle bei der Deutschen Bundesbank.

Für die beiden im Finanzsektor tätigen Verbraucherschlichtungsstellen – die Schlichtungsstelle bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht und die Schlichtungsstelle bei der Deutschen Bundesbank – entstehen durch diesen Entwurf keine weiteren Haushaltsausgaben ohne Erfüllungsaufwand, weil die kostenauslösenden vorgeschlagenen Änderungen in § 21 VSBG-E für diese bereits spezialgesetzlich geregelt sind.

Es sind folglich hier nur noch sechs behördliche Verbraucherschlichtungsstellen zu betrachten: Die USS und die Schlichtungsstelle Luftverkehr beim BfJ (§ 57a Absatz 1 Satz 1 des Luftverkehrsgesetzes) sind im Einzelplan 07 veranschlagt, wobei die Ausgaben für die Beilehung der USS als Sachmittel veranschlagt sind. Die Schlichtungsstelle Post der Bundesnetzagentur (§ 34 des Postgesetzes) und die Verbraucherschlichtungsstelle Telekommunikation der Bundesnetzagentur (§ 68 des Telekommunikationsgesetzes) sind im Einzelplan 09 veranschlagt. Die Schlichtungsstelle der Rechtsanwaltschaft (§ 191f der Bundesrechtsanwaltsordnung) finanziert sich aus Beiträgen der Mitglieder und ist nicht im Haushaltsplan des Bundes veranschlagt. Träger der Verbraucherschlichtungsstelle der Architektenkammer Niedersachsen ist die Architektenkammer Niedersachsen.

Für diese sechs behördlichen Verbraucherschlichtungsstellen ergeben sich durch die vorgeschlagenen Änderungen in § 21 VSBG-E im Ergebnis Entlastungen bei den Personalbedarfen. Nach Saldierung der einmaligen Personalkosten für die Anpassung von Formularen (geringer einmaliger personeller Mehrbedarf von ca. 200 Euro) mit den jährlich zu erwartenden reduzierten Personalkosten (ca. 0,2 einer A12 Stelle, das heißt Personalkostenersparnis in Höhe von 18 000 Euro insgesamt für diese sechs Verbraucherschlichtungsstellen) ergeben sich für alle hier betrachteten behördlichen Verbraucherschlichtungsstellen jährlich eine Personalkostenersparnis in Höhe von ca. 3 000 Euro pro Schlichtungsstelle. Bei der USS handelt es sich um eine Reduktion an Sachmitteln, im Übrigen um eine Reduktion der Personalkosten.

Aufgrund der vorgeschlagenen Aufhebung der Kostentragungspflicht des obsiegenden Unternehmers beziehungsweise der obsiegenden Unternehmerin in Verfahren vor der USS ist ab dem Jahr 2025 hingegen mit jährlichen Sachmittel-Mehrkosten beim BfJ im Einzelplan 07 in Höhe von 168 800 Euro zu rechnen. Ausgehend von einer etwa 20-prozentigen Erhöhung der Teilnahmebereitschaft und unter Berücksichtigung der aktuellen Kosten der USS in Höhe von durchschnittlich 844 000 Euro pro Jahr werden die Mehrkosten vorliegend auf 168 800 Euro pro Jahr prognostiziert. Auch hier ist in die Saldierung miteinzubeziehen, dass jährlich reduzierte Kosten in Höhe von 17 300 Euro aufgrund der vorgeschlagenen Aufhebung des § 30 Absatz 6 Satz 2 VSBG sowie 3 000 Euro aufgrund der vorgeschlagenen Änderung des § 21 Absatz 2 VSBG-E also insgesamt Kosten in Höhe 20 300 Euro abziehen sind. Übrig bleiben jährliche Mehrkosten in Höhe von 148 500 Euro. Die vorgeschlagene Änderung des § 31 Absatz 2 des VSBG-E und in Folge der UnivSchlichtV wird daneben zu verminderten Gebühreneinnahmen des Bundes in Höhe von ca. 2 100 Euro pro Jahr beim BfJ im Einzelplan 07 führen.

## 4. Erfüllungsaufwand

### 4.1 Erfüllungsaufwand für die Bürgerinnen und Bürger

Für die Bürgerinnen und Bürger fällt ein zusätzlicher jährlicher Zeitaufwand von rund 39 Stunden an.

Im Folgenden wird die Schätzung des Erfüllungsaufwands der Bürgerinnen und Bürger für die einzelnen Vorgaben dargestellt.

#### **Vorgabe 4.1.1: Aufhebung der Teilnahmefiktion nach § 30 Absatz 6 Satz 2 VSBG**

Veränderung des jährlichen Erfüllungsaufwands:

Fallzahl	Zeitaufwand pro Fall (in Minuten)	Sachkosten pro Fall (in Euro)	Zeitaufwand (in Stunden)	Sachkosten (in Tsd. Euro)
-8	184	0	-25	0

Durch die vorgeschlagene Aufhebung der Teilnahmefiktion nach § 30 Absatz 6 Satz 2 VSBG sinkt der Erfüllungsaufwand von Bürgerinnen und Bürgern, da Schlichtungsverfahren der USS zukünftig nicht mehr aufgrund einer fingierten Teilnahmebereitschaft von Unternehmerinnen und Unternehmer durchgeführt werden und sich infolgedessen der damit verbundene Zeitaufwand von Bürgerinnen und Bürgern reduziert. Nach Angaben der USS fielen im Jahr 2021 rund 5,5 Prozent der nicht abgelehnten Anträge in den Bereich der Teilnahmefiktion. Durch den Wegfall der Teilnahmefiktion reduziert sich daher die Anzahl der vollständig durchgeführten Verfahren (Fallzahl rund 150) um rund acht Fälle.

Nach den Ergebnissen der Nachmessung des Erfüllungsaufwands des Gesetzes zur Umsetzung der Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten und zur Durchführung der Verordnung über Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten beträgt für Bürgerinnen und Bürger der Zeitaufwand für vollständig durchgeführte Schlichtungsverfahren 184 Minuten. Sachkosten fallen nicht an.

Durch den Wegfall der Teilnahmefiktion reduziert sich der jährliche Erfüllungsaufwand damit um insgesamt 25 Stunden.

#### **Vorgabe 4.1.2: Antrag auf Bescheinigung über einen erfolglos durchgeführten Einigungsversuch vor einer Verbraucherschlichtungsstelle; § 21 Absatz 2 VSBG-E**

Veränderung des jährlichen Erfüllungsaufwands:

Fallzahl	Zeitaufwand pro Fall (in Minuten)	Sachkosten pro Fall (in Euro)	Zeitaufwand (in Stunden)	Sachkosten (in Tsd. Euro)
386	10	0	64	0

Kommt es in einem Streitbeilegungsverfahren nicht zu einer Einigung, soll künftig nicht mehr automatisch die Mitteilung nach § 21 Absatz 1 VSBG als Bescheinigung nach § 15a Absatz 3 Satz 3 ZPOEG bezeichnet werden müssen, sondern nur noch auf Antrag eine Bescheinigung nach § 15a ZPOEG ausgestellt werden.

Im Jahr 2021 sind insgesamt rund 84 000 Anträge bei allen Verbraucherschlichtungsstellen gestellt worden (siehe Verbraucherschlichtungsbericht 2022; [https://www.bundesjustizamt.de/SharedDocs/Downloads/DE/Verbraucherschutz/Verbraucherschlichtungsbericht\\_2022.pdf?\\_\\_blob=publicationFile&v=2](https://www.bundesjustizamt.de/SharedDocs/Downloads/DE/Verbraucherschutz/Verbraucherschlichtungsbericht_2022.pdf?__blob=publicationFile&v=2), S. 60 f.). Der Anteil der ergebnislosen Verfahren wird durchschnittlich auf 20 Prozent geschätzt. Es wird angenommen, dass in maximal 5 Prozent der ergebnislosen Verfahren ein Antrag nach § 21 Absatz 2 VSBG-E gestellt

werden wird. Denn es gibt derzeit keine landesrechtlichen Regelungen zu § 15a Absatz 1 Nummer 1 ZPOEG, sodass die Bescheinigung über einen erfolglosen Einigungsversuch nach § 15a Absatz 3 Satz 3 ZPOEG derzeit kaum Bedeutung hat.

Für die Finanzschlichtungsstellen existiert mit der Regelung des § 10a der Finanzschlichtungsstellenverordnung (FinSV) bereits eine spezialgesetzliche Regelung, die die in § 21 VSBG-E vorgeschlagene Antragslösung enthält. In der Folge sind die Antragszahlen der Finanzschlichtungsstellen in Höhe von insgesamt 45 435 herauszurechnen und der Erfüllungsaufwand der Bürgerinnen und Bürger mit Blick auf (rund) 38 565 Anträge zu betrachten. Ausgehend von durchschnittlich 20 Prozent ergebnislosen Verfahren sowie ausgehend von der Annahme, dass in 5 Prozent dieser Verfahren ein Antrag auf Ausstellung einer Bescheinigung nach § 15a Absatz 3 Satz 3 ZPOEG gestellt werden wird, ist zukünftig von jährlich 386 Anträgen auszugehen.

Anhand der Zeitwertabelle Bürgerinnen und Bürger (Statistisches Bundesamt im Auftrag der Bundesregierung und des Nationalen Normenkontrollrates (2022): Leitfaden zur Ermittlung und Darstellung des Erfüllungsaufwands in Regelungsvorhaben der Bundesregierung, S. 59 f. (nachfolgend: Leitfaden) wird ein Zeitaufwand von zehn Minuten je Fall angenommen (Standardaktivitäten 1 und 6 in jeweils mittlerer Komplexität). Es wird davon ausgegangen, dass die Anträge elektronisch gestellt werden, da auch das Schlichtungsverfahren in der Regel elektronisch durchgeführt wird.

Es entsteht somit für die Bürgerinnen und Bürger ein jährlicher Erfüllungsaufwand von rund 64 Stunden.

#### 4.2 Erfüllungsaufwand für die Wirtschaft

Im Folgenden wird die Schätzung des Erfüllungsaufwands der Wirtschaft für die einzelnen Vorgaben dargestellt.

##### **Vorgabe 4.2.1: Aufhebung der Teilnahmefiktion nach § 30 Absatz 6 Satz 2 VSBG**

Veränderung des jährlichen Erfüllungsaufwands:

Fallzahl	Zeitaufwand pro Fall (in Minuten)	Lohnsatz pro Stunde (in Euro)	Sachkosten pro Fall (in Euro)	Personalkosten (in Tsd. Euro)	Sachkosten (in Tsd. Euro)
-8	210	47,14	0	-1	0
Änderung des Erfüllungsaufwands (in Tsd. Euro)				-1	

Die vorgesehene Aufhebung der Teilnahmefiktion senkt den Erfüllungsaufwand von Unternehmerinnen und Unternehmern, da ihre Teilnahme an einem Verfahren vor der USS nicht mehr fingiert werden wird. Die Fallzahlen werden oben unter der Vorgabe 4.1.1 dargestellt.

Für den Zeitaufwand je Fall, den Lohnsatz sowie Sachkosten im Bereich der Wirtschaft wird Bezug genommen auf die Nachmessung des Erfüllungsaufwands des Gesetzes zur Umsetzung der Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten und zur Durchführung der Verordnung über Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten. Danach beträgt für teilnehmende Unternehmen die Bearbeitungszeit für vollständig durchgeführte Schlichtungsverfahren 210 Minuten. Der mittlere Lohnsatz beträgt 47,14 Euro pro Stunde. Sachkosten fallen nicht an.

Durch den Wegfall der Teilnahmefiktion reduziert sich der jährliche Erfüllungsaufwand um insgesamt rund 1 300 Euro.

**Vorgabe 4.2.2: (Informationspflicht): Mitteilung über das Ergebnis des Streitbeilegungsverfahrens (Private Verbraucherschlichtungsstellen); § 21 Absatz 1 VSBG-E**

Einmaliger Erfüllungsaufwand:

Fallzahl	Zeitaufwand pro Fall (in Minuten)	Lohnsatz pro Stunde (in Euro)	Sachkosten pro Fall (in Euro)	Personalkosten (in Tsd. Euro)	Sachkosten (in Tsd. Euro)
8	50	36,3	0	0,2	0
Erfüllungsaufwand (in Tsd. Euro)				0,3	

Nach der bisherigen Regelung in § 21 Absatz 1 VSBG teilen die Verbraucherschlichtungsstellen bereits heute den Parteien das Ergebnis des Streitbeilegungsverfahrens in Textform mit den erforderlichen Erläuterungen mit. Künftig haben die Verbraucherschlichtungsstellen Verbraucherinnen und Verbraucher nach § 21 Absatz 1 VSBG-E darauf hinzuweisen, dass sie eine Bescheinigung nach § 21 Absatz 2 VSBG-E nur noch auf Antrag erhalten. Die Einfügung eines Hinweises auf die Antragsberechtigung nach Absatz 2 erzeugt bei den privaten Verbraucherschlichtungsstellen einen einmaligen Erfüllungsaufwand für die Anpassung der Mitteilungstexte.

In Deutschland gibt es insgesamt 28 Verbraucherschlichtungsstellen ([https://www.bundesjustizamt.de/SharedDocs/Downloads/DE/Verbraucherschutz/Verbraucherschlichtungsbericht\\_2022.pdf?\\_\\_blob=publicationFile&v=21](https://www.bundesjustizamt.de/SharedDocs/Downloads/DE/Verbraucherschutz/Verbraucherschlichtungsbericht_2022.pdf?__blob=publicationFile&v=21), S. 27, zuletzt abgerufen am 2. Juli 2024): davon acht behördliche und 20 private Verbraucherschlichtungsstellen. Entsprechend dem Leitfaden zur Ermittlung und Darstellung des Erfüllungsaufwands in Regelungsvorhaben der Bundesregierung, S. 15 (nachfolgend: Leitfaden) wird die USS als beliebige Stelle wie eine behördliche Verbraucherschlichtungsstelle behandelt. In der Folge werden acht behördliche und 20 private Verbraucherschlichtungsstellen betrachtet. Für die Finanzschlichtungsstellen existiert mit der neuen Regelung des § 10a FinSV eine Sonderregelung, die die in § 21 VSBG-E vorgeschlagene Antragslösung bereits enthält. In der Folge ist die Änderung noch von acht privaten Verbraucherschlichtungsstellen umzusetzen. Für die Änderung des Hinweisschreibens wird ein durchschnittlicher Zeitaufwand von 50 Minuten pro Verbraucherschlichtungsstelle veranschlagt (vergleiche Leitfaden Anhang V, Standardaktivitäten 1, 3, 5, 6 und 7, mittlere Komplexität).

Bei einem Lohnsatz von 36,30 Euro pro Stunde (vergleiche Leitfaden Anhang VII, Wirtschaftszweig A-S ohne O, durchschnittliches Qualifikationsniveau) beträgt der einmalige Erfüllungsaufwand für die privaten Verbraucherschlichtungsstellen insgesamt rund 242 Euro.

**Vorgabe 4.2.3: (Bearbeitung von Anträgen): Bearbeitung von Anträgen auf Bescheinigung über einen erfolglos durchgeführten Einigungsversuch (Private Verbraucherschlichtungsstellen); § 21 Absatz 2 VSBG-E**

Veränderung des jährlichen Erfüllungsaufwands:

Fallzahl	Zeitaufwand pro Fall (in Minuten)	Lohnsatz pro Stunde (in Euro)	Sachkosten pro Fall (in Euro)	Personalkosten (in Tsd. Euro)	Sachkosten (in Tsd. Euro)
-5 297	10	36,3	0	-32	0
265	15	36,3	0	2	0
Änderung des Erfüllungsaufwands (in Tsd. Euro)				-30	

Private Verbraucherschlichtungsstellen sollen künftig nach § 21 Absatz 2 VSBG-E nur noch auf Antrag eine Bescheinigung über den erfolglosen Einigungsversuch ausstellen müssen.

Entsprechend den Erläuterungen bei Vorgabe 4.1.2 wird angenommen, dass bei den Verbraucherschlichtungsstellen pro Jahr insgesamt 84 000 Anträge auf Schlichtung eingehen und der Anteil ergebnisloser Verfahren bei privaten und behördlichen Verbraucherschlichtungsstellen bei ca. 20 Prozent liegt. Wie unter 4.1.2 bereits erläutert, gibt es in der Praxis derzeit nur einen geringen Bedarf, eine Bescheinigung im Sinne des § 15a Absatz 3 Satz 3 ZPOEG zu erhalten.

Wie bereits unter 4.2.2 erläutert, sind hier nur noch die privaten Verbraucherschlichtungsstellen, die nicht im Finanzsektor tätig sind, zu berücksichtigen. Diese hatten im Jahr 2021 einen Eingang von 26 487 Fällen. Es wird davon ausgegangen, dass es in ca. 20 Prozent der Fälle (rund 5 297 Fälle) nicht zu einer Einigung kam und in 5 Prozent der Fälle (rund 265 Fälle) eine Bescheinigung beantragt wird.

Folglich entfällt bei den privaten Verbraucherschlichtungsstellen, die nicht im Finanzsektor tätig sind, in rund 5 297 Fällen das Erfordernis, die Mitteilung nach § 21 Absatz 1 VSBG an die Anforderungen einer Bescheinigung nach § 15a Absatz 3 Satz 3 ZPOEG anzupassen und sie als solche zu bezeichnen. Für die Anpassung der Mitteilung nach § 21 Absatz 1 VSBG wird ein durchschnittlicher Zeitaufwand von 10 Minuten pro Fall veranschlagt (in Anlehnung Leitfaden Anhang V, Standardaktivitäten 2, 3, 5 und 12, einfache Komplexität). Bei einem Lohnsatz von 36,30 Euro pro Stunde (vergleiche Leitfaden Anhang VII), reduzieren sich die Personalkosten um insgesamt rund 32 047 Euro.

Dagegen erhöht sich der Aufwand für die Bearbeitung von Anträgen nach § 21 Absatz 2 VBSG-E. Aufgrund der anlassbezogenen Antragsbearbeitung wird ein im Vergleich zur bisherigen Regelung höherer durchschnittlicher Zeitaufwand von 15 Minuten pro Fall veranschlagt. Bei einem Lohnsatz von 36,30 Euro pro Stunde und rund 265 entsprechenden Anträgen pro Jahr entstehen Personalkosten in Höhe von rund 2 405 Euro.

Insgesamt reduziert sich der jährliche Erfüllungsaufwand aufgrund der künftig antragsbezogenen Ausstellung von Bescheinigungen über einen erfolglosen Einigungsversuch um rund 29 642 Euro.

#### ***Vorgabe 4.2.4: Aktenaufbewahrungsfrist für private Verbraucherschlichtungsstellen § 21 a VSBG-E***

Aufgrund dieser neuen gesetzlichen Regelung haben Verbraucherschlichtungsstellen Verfahrensakten der von ihnen durchgeführten Streitbelegungsverfahren für die Dauer von fünf Jahren nach Abschluss des Verfahrens aufzubewahren. Die Frist beginnt mit Ablauf des Kalenderjahres, in dem das Streitbelegungsverfahren abgeschlossen wurde.

Es wird angenommen, dass die Verbraucherschlichtungsstellen die Anträge auf Schlichtung mithilfe von elektronischer Datenverarbeitung bearbeiten und entsprechend auch die Aufbewahrung von Verfahrensakten elektronisch durchführen. Da die Verbraucherschlichtungsstellen die bearbeiteten Akten auch bisher schon für mehrere Jahre aufbewahrt haben, entsteht durch die Regelung kein Mehraufwand.

Für die langfristige Einlagerung und Aufbewahrung von Verfahrensakten auf elektronischem Wege haben die Verbraucherschlichtungsstellen für ausreichenden Speicherplatz zu sorgen. Eine elektronische Datenverarbeitung mit entsprechender Hardware dürfte bereits vorhanden sein. Auch wenn einzelne Verbraucherschlichtungsstellen ihre Speicherkapazitäten ausbauen müssten, ist dadurch von keiner nennenswerten Änderung des Erfüllungsaufwands auszugehen.

**Vorgabe 4.2.5: (Informationspflicht): Allgemeine Informationspflichten zum Streitbeilegungsverfahren; § 36 VSBG-E**

Veränderung des jährlichen Erfüllungsaufwands:

Fallzahl	Zeitaufwand pro Fall (in Minuten)	Lohnsatz pro Stunde (in Euro)	Sachkosten pro Fall (in Euro)	Personalkosten (in Tsd. Euro)	Sachkosten (in Tsd. Euro)
-37 050	20	58,40	0	-721	0
Erfüllungsaufwand (in Tsd. Euro)				-721	

Durch die vorgeschlagene Neufassung des § 36 Absatz 1 VSBG sollen Unternehmerinnen und Unternehmer künftig nicht mehr dazu verpflichtet sein, allgemein auf ihrer Website und in ihren Allgemeinen Geschäftsbedingungen darüber zu informieren, ob sie bereit oder verpflichtet sind, an Verbraucherschlichtungsverfahren teilzunehmen.

Die Neuregelung führt zu einer Entlastung, da nicht mehr jedes neu gegründete betroffene Unternehmen einmalig einen entsprechenden allgemeinen Informationshinweis erstellen und veröffentlichen muss. Jährlich werden rund 130 000 „größere“ Unternehmen (juristische Personen, Personengesellschaften, natürliche Personen, die wirtschaftlich tätig sind und Personen beschäftigen) neu gegründet. Davon sind 28,5 Prozent dem Bereich Business-to-Consumer zuzuordnen. Es wird angenommen, dass jedes dieser Unternehmen entweder eine Webseite betreibt und/oder Allgemeine Geschäftsbedingungen verwendet und damit der Informationspflicht nach § 36 Absatz 1 Nummer 1 VSBG in der derzeitigen Fassung unterliegt.

Für die einmalige Erstellung der Hinweise werden 20 Minuten Zeitaufwand angesetzt (vergleiche Gesetzentwurf auf Bundestagsdrucksache 18/5089, S. 45). Bei einem Lohnsatz von 58,40 Euro pro Stunde (vergleiche Leitfaden Anhang VII, Gesamtwirtschaft A-S ohne O; hohes Qualifikationsniveau) reduziert sich der jährliche Erfüllungsaufwand um rund 721 240 Euro ( $20 * 58,40 \text{ Euro} / 60 * 37 050$ ).

Bei den bereits bestehenden Unternehmen kann angenommen werden, dass ein Teil derjenigen Unternehmen, die derzeit mitteilen, dass sie nicht zu einer Teilnahme an einer Verbraucherstreitbeilegung bereit oder verpflichtet sind, diese Mitteilung löschen wird. Dies wird jedoch nicht zu einem nennenswerten Erfüllungsaufwand führen.

**Vorgabe 4.2.6: (Informationspflicht): Änderung des § 37 VSBG-E**

Veränderung des jährlichen Erfüllungsaufwands:

Fallzahl	Zeitaufwand pro Fall (in Minuten)	Lohnsatz pro Stunde (in Euro)	Sachkosten pro Fall (in Euro)	Personalkosten (in Tsd. Euro)	Sachkosten (in Tsd. Euro)
27 788	20	58,40	0	-541	0
Erfüllungsaufwand (in Tsd. Euro)				-541	

Durch die vorgesehene Änderung des § 37 VSBG-E müssen nicht teilnahmebereite Unternehmen nach dem Entstehen einer Streitigkeit aus einem Verbrauchervertrag nicht mehr angeben, welche Verbraucherschlichtungsstelle zuständig ist.

Nach den Ergebnissen des Forschungsvorhabens zu den Informationspflichten der §§ 36 und 37 VSBG (Abschlussbericht, S. 218, [www.bmj.de/Forschungsvorhaben\\_zu\\_Informationspflichten\\_VSBG](http://www.bmj.de/Forschungsvorhaben_zu_Informationspflichten_VSBG)) lehnen ca. 75 Prozent der Unternehmen eine Teilnahme ab. Ausgehend von 130 000 jährlichen Neugründungen von Unternehmen und der Zuordnung zum Bereich Business-to-Consumer von 28,5 Prozent dieser Unternehmen ergibt sich eine Fallzahl von 27 788.



Für das Recherchieren der zuständigen Verbraucherschlichtungsstelle werden 20 Minuten Zeitaufwand angesetzt (vergleiche Gesetzentwurf auf Bundestagsdrucksache 18/5089, S. 45). Bei einem Lohnsatz von 58,40 Euro pro Stunde (vergleiche Leitfaden Anhang VII, Gesamtwirtschaft A-S ohne O; hohes Qualifikationsniveau) reduziert sich der jährliche Erfüllungsaufwand um rund 540 940 Euro ( $20 \cdot 58,40 \text{ Euro} / 60 \cdot 27\,788$ ).

### 4.3 Erfüllungsaufwand der Verwaltung

Im Folgenden wird die Schätzung des Erfüllungsaufwands der Verwaltung für die einzelnen Vorgaben dargestellt.

#### **Vorgabe 4.3.1: Mitteilung über das Ergebnis des Streitbelegungsverfahrens (Behördliche Verbraucherschlichtungsstellen); § 21 Absatz 1 VSBG-E**

Veränderung des einmaligen Erfüllungsaufwands des Bundes:

Fallzahl	Zeitaufwand pro Fall (in Minuten)	Lohnsatz pro Stunde (in Euro)	Sachkosten pro Fall (in Euro)	Personalkosten (in Tsd. Euro)	Sachkosten (in Tsd. Euro)
5	50	42,20	0	0,2	0
Erfüllungsaufwand (in Euro)				0,2	

Veränderung des einmaligen Erfüllungsaufwands der Länder:

Fallzahl	Zeitaufwand pro Fall (in Minuten)	Lohnsatz pro Stunde (in Euro)	Sachkosten pro Fall (in Euro)	Personalkosten (in Tsd. Euro)	Sachkosten (in Tsd. Euro)
1	50	43,80	0	0	0
Erfüllungsaufwand (in Euro)				0	

Künftig sollen die behördlichen Verbraucherschlichtungsstellen Verbraucherinnen und Verbraucher nach § 21 Absatz 1 VSBG-E darauf hinweisen müssen, dass sie eine Bescheinigung nach § 21 Absatz 2 VSBG-E nur noch auf Antrag erhalten. Die Erstellung eines entsprechenden Hinweises erzeugt bei den behördlichen Verbraucherschlichtungsstellen daher einen einmaligen Erfüllungsaufwand für die Anpassung der Mitteilungstexte (vergleiche Vorgabe 4.2.2).

Von den acht behördlichen Verbraucherschlichtungsstellen werden die Verbraucherschlichtungsstelle der Architektenkammer Niedersachsen den Ländern und sieben Verbraucherschlichtungsstellen dem Bund zugeordnet. Für die Finanzschlichtungsstellen existiert mit § 10a FinSV bereits eine spezialgesetzliche Regelung, die die in § 21 VSBG-E vorgeschlagene Antragslösung bereits enthält. In der Folge sind die beiden behördlichen Finanzschlichtungsstellen des Bundes an dieser Stelle nicht mehr zu betrachten. Es sind hier also nur noch die unter A. VII 3. genannten sechs behördlichen Verbraucherschlichtungsstellen zu berücksichtigen. Für die Änderung des Hinweisschreibens wird ein durchschnittlicher Zeitaufwand von 50 Minuten pro Verbraucherschlichtungsstelle veranschlagt. Bei einem Lohnsatz von 42,20 beziehungsweise 43,80 Euro pro Stunde (vergleiche Leitfaden Anhang IX, Bund beziehungsweise Länder, durchschnittliches Qualifikationsniveau) beträgt der einmalige Erfüllungsaufwand insgesamt rund 212 Euro, davon entfallen 36,50 Euro auf die Architektenkammer Niedersachsen. Es fällt bei den behördlichen Verbraucherschlichtungsstellen des Bundes insgesamt ein Mehraufwand von 176 Euro an.

**Vorgabe 4.3.2: Bearbeitung von Anträgen auf Bescheinigung über einen erfolglos durchgeführten Einigungsversuch (Behördliche Verbraucherschlichtungsstellen); § 21 Absatz 2 VSBG-E**

Veränderung des jährlichen Erfüllungsaufwands des Bundes:

Fallzahl	Zeitaufwand pro Fall (in Minuten)	Lohnsatz pro Stunde (in Euro)	Sachkosten pro Fall (in Euro)	Personalkosten (in Tsd. Euro)	Sachkosten (in Tsd. Euro)
-2 413	10	42,2	0	-17	0
121	15	42,2	0	1,3	
Änderung des Erfüllungsaufwands (in Tsd. Euro)				-15,7	

Veränderung des jährlichen Erfüllungsaufwands der Länder:

Fallzahl	Zeitaufwand pro Fall (in Minuten)	Lohnsatz pro Stunde (in Euro)	Sachkosten pro Fall (in Euro)	Personalkosten (in Tsd. Euro)	Sachkosten (in Tsd. Euro)
-2	10	43,8	0	0	0
Änderung des Erfüllungsaufwands (in Tsd. Euro)				0	

Auch behördliche Verbraucherschlichtungsstellen sollen künftig nach § 21 Absatz 2 VSBG-E nur noch auf Antrag eine Bescheinigung über den erfolglosen Einigungsversuch nach § 15a Absatz 3 Satz 3 ZPOEG ausstellen müssen.

Bei sechs behördlichen Verbraucherschlichtungsstellen, die nicht im Finanzsektor tätig sind, ergibt sich folgende Ersparnis:

Diese Verbraucherschlichtungsstellen hatten im Jahr 2021 einen Eingang von 12 075 Fällen. Davon entfielen 12 064 Fälle auf behördliche Verbraucherschlichtungsstellen des Bundes und 11 auf die behördliche Verbraucherschlichtungsstelle des Landes Niedersachsen (Antragseingang 2021; siehe Verbraucherschlichtungsbericht 2022, [https://www.bundesjustizamt.de/SharedDocs/Downloads/DE/Verbraucherschutz/Verbraucherschlichtungsbericht\\_2022.pdf?\\_\\_blob=publicationFile&v=4](https://www.bundesjustizamt.de/SharedDocs/Downloads/DE/Verbraucherschutz/Verbraucherschlichtungsbericht_2022.pdf?__blob=publicationFile&v=4), S. 61). Es wird davon ausgegangen, dass es in ca. 20 Prozent der Fälle (2 413 Fälle ohne Fälle der Verbraucherschlichtungsstelle des Landes Niedersachsen) nicht zu einer Einigung kam und in 5 Prozent der Fälle (121 Fälle ohne Fälle der Verbraucherschlichtungsstelle des Landes Niedersachsen) eine Bescheinigung beantragt wird.

In rund 2 413 Fällen muss dann nicht mehr automatisch eine den Anforderungen des § 15a Absatz 3 Satz 3 ZPOEG entsprechende Mitteilung erstellt und als solche bezeichnet werden (vergleiche Vorgabe 4.2.3).

Pro Antragsbearbeitung wird ein durchschnittlicher Zeitaufwand von zehn Minuten pro Fall veranschlagt (vergleiche Vorgabe 4.2.3). Bei einem Lohnsatz von 42,20 beziehungsweise 43,80 Euro pro Stunde (Leitfaden Anhang IX, Bund beziehungsweise Länder, durchschnittliches Qualifikationsniveau) reduzieren sich die Personalkosten um insgesamt rund 16 971 Euro.

Dagegen erhöht sich der Aufwand für die Bearbeitung von Anträgen nach § 21 Absatz 2 VSBG-E. Aufgrund der anlassbezogenen Antragsbearbeitung wird ein im Vergleich zur automatischen Bezeichnung als Bescheinigung im Sinne des § 15a ZPOEG höherer durchschnittlicher Zeitaufwand von 15 Minuten pro Fall veranschlagt. Bei einem Lohnsatz von 42,20 Euro pro Stunde entstehen Personalkosten in Höhe von 1 277 Euro. Auf eine Darstellung des Erfüllungsaufwandes für die behördliche Verbraucherschlichtungsstelle des

Landes Niedersachsen wird im Hinblick auf die niedrigen tatsächlichen Antragszahlen verzichtet.

Insgesamt reduziert sich der Erfüllungsaufwand aufgrund der künftig nur noch auf Antrag erfolgenden Ausstellung von Bescheinigungen über einen erfolglosen Einigungsversuch um rund 15 700 Euro, also pro hier zu betrachtender behördlicher Verbraucherschlichtungsstelle des Bundes um 3 140 Euro.

**Vorgabe 4.3.3: Aktenaufbewahrungsfrist für behördliche Verbraucherschlichtungsstellen; § 21a VSBG-E**

Entsprechend den Anmerkungen zu Vorgabe 4.2.4 (Aufbewahrungsfrist für Verfahrensakten von durchgeführten Streitbeilegungsverfahren bei privaten Verbraucherschlichtungsstellen; § 21a VSBG-E) ist auch bei den behördlichen Verbraucherschlichtungsstellen davon auszugehen, dass kein zusätzlicher Erfüllungsaufwand entsteht.

Analog zu den privaten Verbraucherschlichtungsstellen dürfte auch bei der Mehrzahl der behördlichen Verbraucherschlichtungsstellen ausreichend Speicherplatz bereits vorhanden sein. Somit entsteht kein nennenswerter Erfüllungsaufwand durch den Ausbau der Speicherkapazitäten.

**Vorgabe 4.3.4: Beantwortung von Auskunftersuchen; § 30 Absatz 4 VSBG-E**

Der Entwurf schafft mit § 30 Absatz 4 VSBG-E die gesetzliche Grundlage, dass die USS künftig auf Anfragen von Verbraucherinnen und Verbraucher sowie Unternehmerinnen und Unternehmern allgemeine Auskünfte zu der Zuständigkeit von Verbraucherschlichtungsstellen erteilen kann.

Nach Angaben der USS stellen Verbraucherinnen und Verbraucher zum aktuellen Zeitpunkt bereits allgemeine Anfragen, die von der USS entsprechend beantwortet werden (<https://www.universalschlichtungsstelle.de/fileadmin/images/PDF/Taetigkeitsbericht2023.pdf> S. 4). Insofern zeichnet die geplante rechtliche Änderung die bereits bestehende Praxis nach, sodass von keinen nennenswerten Änderungen des jährlichen Erfüllungsaufwands auszugehen ist.

**Vorgabe 4.3.5: Aufhebung der Teilnahmefiktion an Schlichtungsverfahren vor der USS; § 30 Absatz 6 VSBG-E**

Veränderung des jährlichen Erfüllungsaufwands des Bundes:

Fallzahl	Zeitaufwand pro Fall (in Minuten)	Lohnsatz pro Stunde (in Euro)	Sachkosten pro Fall (in Euro)	Personalkosten (in Tsd. Euro)	Sachkosten (in Tsd. Euro)
-8	2028	63,51	13,76	-17,2	-0,1
Änderung des Erfüllungsaufwands (in Tsd. Euro)				-17,3	

Die Aufhebung der Teilnahmefiktion führt auch auf Seiten der USS dazu, dass der Erfüllungsaufwand sinkt, da sie künftig keine Verbraucherschlichtungsverfahren aufgrund fingierter Teilnahme der Unternehmerin beziehungsweise des Unternehmers durchführen muss.

Durch den Wegfall der Teilnahmefiktion reduziert sich die Anzahl der vollständig durchgeführten Verfahren um rund 8 Fälle (vergleiche Vorgabe 4.1.1). Für den Zeitaufwand je Fall, den Lohnsatz sowie Sachkosten wird Bezug genommen auf die Nachmessung des Erfüllungsaufwands des Gesetzes zur Änderung von Vorschriften über die außergerichtliche Streitbeilegung in Verbrauchersachen und zur Änderung weiterer Gesetze: demnach

beträgt die Bearbeitungszeit eines vollständig durchgeführten Schlichtungsverfahrens 2028 Minuten. Der Lohnsatz beträgt 63,51 Euro pro Stunde. Sachkosten fallen in Höhe von 13,76 Euro je Fall an.

Durch den Wegfall der Teilnahmefiktion reduziert sich der Erfüllungsaufwand um insgesamt rund 17 300 Euro.

## **5. Weitere Kosten**

Die vorgeschlagene Änderung des § 31 Absatz 2 VSBG sowie der UnivSchlichtV wird zu geringfügig verminderten Gebühreneinnahmen des Bundes führen. Nach Angaben der USS sind im Jahr 2021 28 740 Euro an Gebühren in Rechnung gestellt worden. Die Änderung in § 31 Absatz 2 VSBG-E sowie in § 6 Absatz 2 UnivSchlichtV-E wird nach Angaben der USS ca. 6 Prozent der gebührenauslösenden Fälle betreffen. Ausgehend von jährlichen Gebührenerhebungen in Höhe von rund 29 000 Euro und unter Berücksichtigung einer Erhöhung der Teilnahmebereitschaft um 20 Prozent in künftigen Jahren werden sich die Gebühreneinnahmen des Bundes um rund 2 100 Euro pro Jahr vermindern.

## **6. Weitere Gesetzesfolgen**

Weitere Gesetzesfolgen, insbesondere verbraucherpolitische, gleichstellungspolitische, demografische Auswirkungen sowie Auswirkungen auf die Wahrung und Förderung gleichwertiger Lebensverhältnisse sind nicht zu erwarten.

## **VIII. Befristung; Evaluierung**

Die ADR-Richtlinie gilt unbefristet, dementsprechend ist eine Befristung des Gesetzes nicht vorgesehen. Auch eine besondere Evaluierung ist nicht vorgesehen, da seit 2018 der Bericht über alternative Streitbeilegung gemäß Artikel 20 Absatz 6 der ADR-Richtlinie und § 35 VSBG (Verbraucherschlichtungsbericht) die Tätigkeiten der Verbraucherschlichtungsstellen alle vier Jahre hinreichend darlegt und evaluiert. Darüber hinaus berichtet die USS nach § 34 Absatz 1 VSBG jährlich über ihre Tätigkeit. Dieser Bericht stellt das Verfahren und Fallaufkommen der USS umfassend dar und bietet die Möglichkeit, den jeweiligen Status quo eingehend überprüfen zu können.

## **B. Besonderer Teil**

### **Zu Artikel 1 (Änderung des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes)**

#### **Zu Nummer 1**

#### **Zu Buchstabe a**

Die Änderung des § 21 Absatz 1 VSBG-E ist eine Folgeänderung zur Änderung des § 21 Absatz 2 VSBG-E.

#### **Zu Buchstabe b**

§ 21 VSBG regelt den Abschluss des Streitbeilegungsverfahrens. In § 21 Absatz 2 VSBG ist bisher vorgesehen, dass die Verbraucherschlichtungsstellen die Mitteilung über das Ergebnis des Streitbeilegungsverfahrens in allen Fällen, in denen es nicht zu einer Einigung kommt, als Bescheinigung über einen erfolglos durchgeführten Einigungsversuch gemäß § 15a ZPOEG bezeichnen müssen.

Mit der vorgeschlagenen Änderung soll geregelt werden, dass Verbraucherschlichtungsstellen Verbraucherinnen und Verbraucher in solchen Fällen künftig nur noch darauf hinweisen müssen, dass sie eine solche Bescheinigung über einen erfolglos durchgeführten Einigungsversuch gemäß § 15a ZPOEG auf Antrag erhalten können.

Grund für diese Umstellung ist die Tatsache, dass eine Bescheinigung nach § 15a ZPOEG in der Praxis in den allermeisten Fällen der Verbraucherstreitigkeiten nicht mehr benötigt wird. So sieht aktuell kein Land eine Umsetzungsvorschrift zu § 15a Absatz 1 Satz 1 Nummer 1 ZPOEG vor. Dieser bestimmt, dass ein obligatorischer Güteversuch bei vermögensrechtlichen Streitigkeiten vor dem Amtsgericht über Ansprüche, deren Gegenstand an Geld oder Geldwert die Summe von 750 Euro nicht übersteigt, vorgesehen werden kann (vergleiche dazu MüKoZPO/Gruber ZPOEG, § 15a, Randnummer 22). Überdies kann eine Bezeichnung der abschließenden Mitteilung der Verbraucherschlichtungsstelle als „Bescheinigung über einen erfolglosen Einigungsversuch“ insbesondere in Fällen unberechtigter Beschwerden dem Ziel der Schlichtung abträglich sein, da sie einen negativen psychologischen Effekt für Verbraucherinnen und Verbraucher haben kann, und in der Folge nicht zu einer befriedigenden Wirkung des Schlichtungsverfahrens beiträgt.

Insbesondere mit Blick darauf, dass einige Länder von der Möglichkeit des § 15a Absatz 1 Nummer 4 ZPOEG Gebrauch gemacht haben (vergleiche Anders/Gehle/Schmidt ZPOEG, § 15a, Randnummer 12) sind Fälle denkbar, in denen eine Verbraucherschlichtungsstelle Gütestelle im Sinne von § 15a Absatz 1 ZPOEG sein kann. Denn zivilrechtliche Schuldverhältnisse im Sinne von § 19 Allgemeines Gleichbehandlungsgesetz (AGG) können auch Verbraucherverträge im Sinne von § 310 Absatz 3 Bürgerliches Gesetzbuch (BGB) sein, wenn sie zwischen einem Unternehmer oder einer Unternehmerin und einem Verbraucher oder einer Verbraucherin abgeschlossen werden. Zudem soll eine praktikable Lösung für den Fall vorgehalten werden, dass einzelne Länder die Nutzung von § 15a Absatz 1 Satz 1 Nummer 1 ZPOEG zukünftig in Betracht ziehen. Daher sollen Verbraucherinnen und Verbraucher das Recht erhalten, die Ausstellung einer Bescheinigung nach § 15a Absatz 3 Satz 3 ZPOEG zu beantragen. Da dies nur in sehr seltenen Fällen von Bedeutung werden dürfte, ist der damit für Verbraucherschlichtungsstellen und für Verbraucherinnen und Verbraucher verbundene Mehraufwand allenfalls als gering einzuschätzen.

Die § 21 Absatz 2 VSBG bisher entsprechende Vorschrift in § 9 Absatz 3 FinSV wurde im Oktober 2023 aufgehoben. Die neue Regelung des § 10a FinSV sieht ebenfalls ein Antragsrecht auf Ausstellung einer Bescheinigung nach § 15a ZPOEG vor. Gemäß § 10a FinSV ist in der Bescheinigung neben den Namen und Anschriften der Beteiligten eine kurze Darstellung des Gegenstandes des Schlichtungsverfahrens sowie der Zeitpunkt der Beendigung des Schlichtungsverfahrens anzugeben. § 21 Absatz 2 VSBG-E regelt die Anforderungen an den Inhalt der Bescheinigung entsprechend dieser Vorgaben in § 10a FinSV.

## **Zu Nummer 2**

Der neu eingefügte § 21a Satz 1 VSBG-E soll erstmals regeln, dass die bei den Verbraucherschlichtungsstellen geführten Verfahrensakten zu den von ihr durchgeführten Streitbeilegungsverfahren für die Dauer von fünf Jahren nach Abschluss des Streitbeilegungsverfahrens aufzubewahren sind. Den Verbraucherschlichtungsstellen bietet die Neuregelung auch im Hinblick auf datenschutzrechtliche Anforderungen eine rechtssichere Vorgabe, wie lange die Akten aufzubewahren sind. Ein datenschutzrechtlicher Lösungsanspruch der Beteiligten ist während dieser Zeit ausgeschlossen. Nach Ablauf der Aufbewahrungsfrist sind die Akten nach Maßgabe der anwendbaren datenschutzrechtlichen Vorgaben zu vernichten, soweit sich nicht aus anderen Gründen eine Pflicht oder Befugnis zu ihrer weiteren Aufbewahrung ergibt.

Die vorgeschlagene Frist von fünf Jahren ist das Ergebnis einer Interessenabwägung der verschiedenen hier betroffenen Interessen. Dabei waren das Interesse der Betroffenen,

dass die zu ihrer Person erhobenen Daten nicht länger als erforderlich aufbewahrt oder gespeichert werden, und das Interesse der Verfahrensbeteiligten, auch nach Beendigung des Verfahrens Abschriften aus den Verfahrensakten erhalten zu können, miteinander in Ausgleich zu bringen. Auch muss es den Verbraucherschlichtungsstellen möglich sein, die Verfahrensakten zumindest solange aufzubewahren, wie Haftungsansprüche (vergleiche dazu etwa Röthemeyer, in: Borowski/Röthemeyer/Steike, VSBG, § 19 Randnummer 82 ff.) gegen sie geltend gemacht werden können. Für solche Ansprüche gilt die allgemeine Verjährungsfrist, somit erscheint mit Blick auf § 199 Absatz 1 BGB die vorgeschlagene Aufbewahrungsfrist von fünf Jahren angemessen.

Gemäß § 21a Satz 2 VSBG-E soll die Fünfjahresfrist mit Ablauf des Kalenderjahres zu laufen beginnen, in dem das Streitbeilegungsverfahren abgeschlossen wurde. Daher enden die Aufbewahrungsfristen jeweils zum Ablauf eines Kalenderjahres. Damit soll der Verwaltungsaufwand möglichst geringgehalten werden.

§ 21a Satz 3 VSBG-E lehnt sich an § 50 Absatz 5 der Bundesrechtsanwaltsordnung an und soll klarstellen, dass etwaige speziellere Regelungen zu Aufbewahrungs- beziehungsweise Herausgabepflichten unberührt bleiben.

### **Zu Nummer 3**

#### **Zu Buchstabe a**

§ 30 Absatz 4 Satz 1 VSBG-E soll die Lotsenfunktion der USS erweitern. Diese soll nun allgemeine Auskünfte zu der Zuständigkeit von Verbraucherschlichtungsstellen auch unabhängig von einem konkret bei ihr gestellten Antrag erteilen können. Dass es eines solchen Antrags zur Auskunftserteilung nach Satz 1 nicht bedarf, ergibt sich aus der Systematik von § 30 Absatz 4 Satz 1 und 2 VSBG-E. Bereits jetzt übt die USS ausweislich ihres Tätigkeitsberichts eine breite Lotsenfunktion aus (vergleiche <https://www.universalschlichtungsstelle.de/fileadmin/images/PDF/Taetigkeitsbericht2023.pdf>, S. 4). Diese sinnvolle Funktion soll nunmehr auf eine gesetzliche Grundlage gestellt werden.

Es soll dabei klargestellt werden, dass sich neben Verbraucherinnen und Verbrauchern auch Unternehmerinnen und Unternehmer an die USS wenden und sich über passende Verbraucherschlichtungsstellen informieren können. Auf diese Weise werden sowohl Verbraucherinnen und Verbraucher als auch Unternehmerinnen und Unternehmer bei der Beantwortung der zum Teil recht komplexen Frage, welche Verbraucherschlichtungsstelle zuständig ist, nachhaltig unterstützt. Der neutrale Charakter der USS wird damit unterstrichen und ein möglichst einfacher Zugang zur Streitbeilegung gefördert.

#### **Zu Buchstabe b**

§ 30 Absatz 6 Satz 1 VSBG in seiner bisherigen Fassung regelt, dass von der Bereitschaft des Unternehmers zur Teilnahme am Streitbeilegungsverfahren der USS auszugehen ist, wenn er gegenüber dem Verbraucher, auf seiner Webseite oder in seinen Allgemeinen Geschäftsbedingungen erklärt hat, an Streitbeilegungsverfahren vor der USS teilzunehmen. Nach § 30 Absatz 6 Satz 2 VSBG wird diese Teilnahmebereitschaft fingiert, wenn der Unternehmer die Teilnahme am Verfahren nicht innerhalb von drei Wochen ablehnt, nachdem ihm der Antrag des Verbrauchers von der USS übermittelt worden ist. § 30 Absatz 6 Satz 3 VSBG verpflichtet die USS dazu, den Unternehmer mit der Übermittlung des Antrags auf die Kostenfolge hinzuweisen.

§ 30 Absatz 6 Satz 1 VSBG soll in seinem Anwendungsbereich eingeschränkt und § 30 Absatz 6 Satz 2 und 3 VSBG sollen aufgehoben werden.

Denn § 30 Absatz 6 Satz 1 VSBG in seiner bisherigen Fassung steht in einem Spannungsverhältnis zu der Entscheidung des Bundesgerichtshofs (BGH, Urteil vom 21. August 2019,

Aktenzeichen VIII ZR 263/18), wonach Unternehmerinnen und Unternehmer, die sich in ihren Allgemeinen Geschäftsbedingungen gemäß § 36 Absatz 1 Nummer 1 VSBG zur Schlichtung bereit erklären, in einem konkreten Streitfall nicht daran gebunden sind (Braun/Greger, ZKM 2022, 66, 67). Mit der Änderung des § 30 Absatz 6 Satz 1 VSBG wird dieses Spannungsverhältnis aufgelöst. Nach § 30 Absatz 6 Satz 1 VSBG-E soll nunmehr nur noch aus der Erklärung des Unternehmers gegenüber dem Verbraucher in der Situation des § 37 VSBG auf die Bereitschaft zur Teilnahme am Streitbeilegungsverfahren vor der USS geschlossen werden. Die Erklärung der Teilnahmebereitschaft an Verfahren der USS auf der Webseite oder in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen eines Unternehmens sollen hingegen als Folgeänderung zur Aufhebung des § 36 Absatz 1 Nummer 1 VSBG nicht mehr in den Anwendungsbereich des § 30 Absatz 6 Satz 1 VSBG fallen. Dadurch sollen Unternehmerinnen und Unternehmer ermutigt werden, freiwillig ihre Bereitschaft zur Teilnahme an Streitbeilegungsverfahren vor der USS zu erklären, ohne durch die bisherige Regelung des § 30 Absatz 6 Satz 1 VSBG abgeschreckt zu werden.

Die Teilnahmefiktion zu Lasten der Unternehmerinnen und Unternehmer aus § 30 Absatz 6 Satz 2 VSBG hat sich in der Praxis nicht bewährt; sie hat insbesondere nicht die gewünschte Wirkung entfaltet, mehr Unternehmerinnen und Unternehmer von den Vorteilen einer Verbraucherschlichtung zu überzeugen (vergleiche Braun/Greger, ZKM 2022, 66, 68; Steffek/Greger, ZRP 2022, 202, 203). § 30 Absatz 6 Satz 2 VSBG enthält in seiner bisherigen Fassung eine Ausnahme von dem Grundsatz, dass Schweigen als rechtliches Nullum zu behandeln ist. Dies ist für Unternehmerinnen und Unternehmer überraschend und mit Blick auf die damit verbundene Kostenfolge nicht geeignet, diese für die Verbraucherschlichtung zu gewinnen (vergleiche Braun/Greger, ZKM 2022, 66, 68). Ein Schlichtungsvorschlag, der allein auf dem Vorbringen des Verbrauchers beziehungsweise der Verbraucherin beruht, hat ferner kaum Aussicht auf Akzeptanz (Steffek/Greger, ZRP 2022, 202, 203).

Mit der Aufhebung des § 30 Absatz 6 Satz 2 VSBG bedarf es auch nicht mehr des Hinweises aus § 30 Absatz 6 Satz 3 VSBG, wonach die USS bislang verpflichtet ist, die Unternehmerin beziehungsweise den Unternehmer auf die Kostenlast im Falle ihres Schweigens hinzuweisen. § 30 Absatz 6 Satz 3 VSBG ist als Folgeänderung daher ebenfalls aufzuheben.

#### **Zu Nummer 4**

Bislang müssen Unternehmerinnen und Unternehmer auch dann die Kosten für die Verbraucherschlichtung vor der USS tragen, wenn sie mit ihrer Rechtsposition gegenüber der Verbraucherin oder dem Verbraucher in vollem Umfang obsiegen.

Diese Regelung wird von Unternehmerinnen und Unternehmern als unbefriedigend empfunden. In § 31 Absatz 2 Satz 2 VSBG-E wird vorgeschlagen, dass die Gebühren für den Unternehmer beziehungsweise die Unternehmerin entfallen, wenn der geltend gemachte Anspruch der Verbraucherin oder des Verbrauchers nach der Feststellung der USS nicht besteht. Ein Wegfall dieser Kostenpflicht führt zu einer gerechteren Regelung und erhöht zugleich für Unternehmerinnen und Unternehmer den Anreiz, an der Verbraucherschlichtung teilzunehmen; dieser Umstand wird wiederum auch Verbraucherinnen und Verbrauchern zu Gute kommen, die mit einer größeren Teilnahmebereitschaft an der Verbraucherschlichtung durch die Unternehmerinnen und Unternehmer rechnen dürfen. Obsiegt die Unternehmerin beziehungsweise der Unternehmer auf ganzer Linie, so ist es gerecht, sie beziehungsweise ihn von der Kostenlast für das Verfahren vor der USS zu befreien. Diese Kosten werden von der Staatskasse übernommen. Denn anders als im gerichtlichen Verfahren tragen Verbraucherinnen und Verbraucher grundsätzlich keine Kosten für das Schlichtungsverfahren.



## Zu Nummer 5

### Zu Buchstabe a

Vor dem Hintergrund der praktischen Erfahrungen mit den Vorgaben in § 36 VSBG sollen die allgemeinen Informationspflichten auf Unternehmerinnen und Unternehmer beschränkt werden, die sich zur Teilnahme an einem Verbraucherschlichtungsverfahren verpflichtet haben oder aufgrund einer Rechtsvorschrift zur Teilnahme verpflichtet sind. Eine Verpflichtung zur Teilnahme an Verbraucherschlichtungsverfahren kann beispielsweise durch Mediations- oder Schlichtungsabreden eingegangen werden oder aufgrund der Satzung des Trägervereins der Verbraucherschlichtungsstelle bestehen, der die Unternehmerinnen und Unternehmer als Mitglied angehören (vergleiche BT-Drs 18/5089 S. 75; BGH, Urteil vom 21. August 2019, Aktenzeichen VIII ZR 263/18, Randnummer 41).

Die allgemeine Informationspflicht aus § 36 Absatz 1 Nummer 1 VSBG geht bislang über die Anforderungen des Artikels 13 Absatz 1 der ADR-Richtlinie hinaus, dessen Umsetzung die Vorschrift dient. § 36 Absatz 1 Nummer 1 VSBG in seiner bisherigen Fassung verpflichtet Unternehmerinnen und Unternehmer auch zu der Mitteilung, nicht an einer Verbraucherstreitschlichtung teilnehmen zu wollen beziehungsweise zu der Mitteilung, zur Teilnahme bereit zu sein. Artikel 13 Absatz 1 der ADR-Richtlinie sieht hingegen nur vor, dass Unternehmer die Verbraucher über die AS-Stelle(n) in Kenntnis setzen müssen, von der/denen diese Unternehmer erfasst werden, sofern diese Unternehmer sich verpflichten haben oder verpflichtet sind, diese Stellen zur Beilegung von Streitigkeiten mit Verbrauchern einzuschalten. Eine Mitteilung zur Bereitschaft oder fehlenden Bereitschaft zur Teilnahme an Streitbelegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle ohne eine bestehende Verpflichtung ist von Artikel 13 Absatz 1 der ADR-Richtlinie nicht gefordert (vergleiche hierzu auch Braun/Greger, ZKM 2022, 66, 69; BGH, Urteil vom 21. August 2019, Aktenzeichen VIII ZR 265/18, Randnummer 29).

Nach der Intention des Gesetzgebers sollte die bisherige überschießende Umsetzung des Artikel 13 Absatz 1 der ADR-Richtlinie Verbraucherinnen und Verbrauchern Klarheit darüber verschaffen, welche Unternehmerinnen und Unternehmer sich einer Verbraucherstreitbeilegung generell verweigern. Damit verbunden war die Hoffnung des Gesetzgebers, dass die Angaben auf der Webseite beziehungsweise in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen Transparenz dazu herstellen, welche Unternehmerinnen und Unternehmer an der Verbraucherstreitbeilegung teilnehmen, und dass die Verbraucherinnen und Verbraucher ihre Entscheidung, ob sie mit einer bestimmten Unternehmerin oder einem bestimmten Unternehmer vertragliche Beziehungen eingehen, von dieser Teilnahmebereitschaft abhängig machen (Bundestagsdrucksache 18/5089, S. 75, siehe auch: BGH, Urteil vom 21. August 2019, Aktenzeichen VIII ZR 265/18, Randnummer 25 f.) Nach den Ergebnissen des vom Bundesministerium der Justiz in Auftrag gegebenen Forschungsvorhabens zu den Informationspflichten der §§ 36, 37 VSBG hat sich diese Hoffnung nicht erfüllt. Es konnte nicht festgestellt werden, dass Verbraucherinnen und Verbraucher Unternehmen bevorzugen, die sich auf ihrer Webseite zur Teilnahme an einem Verfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle bereit erklären (Abschlussbericht vom 11. Januar 2022 – Einhaltung der Informationspflichten der §§ 36, 37 Verbraucherstreitbeilegungsgesetz, [http://www.bmj.de/Forschungsvorhaben\\_zu\\_Informationspflichten\\_VSBG](http://www.bmj.de/Forschungsvorhaben_zu_Informationspflichten_VSBG), S. 234).

Die Pflicht des bisherigen § 36 Absatz 1 Nummer 1 VSBG wird ferner seitens der Unternehmerinnen und Unternehmer kritisch gesehen (Abschlussbericht vom 11. Januar 2022 – Einhaltung der Informationspflichten der §§ 36, 37 Verbraucherstreitbeilegungsgesetz [http://www.bmj.de/Forschungsvorhaben\\_zu\\_Informationspflichten\\_VSBG](http://www.bmj.de/Forschungsvorhaben_zu_Informationspflichten_VSBG), S. 165). Unternehmerinnen und Unternehmer sind mit der Informationspflicht aus § 36 Absatz 1 Nummer 1 VSBG unzufrieden, da sie sich selbst negativ vermarkten müssen. Die bisherige Vorgabe des § 36 Absatz 1 Nummer 1 VSBG, sich selbst „an den Pranger“ stellen zu müssen, wird auch in der Kommentarliteratur kritisiert (Steike, in: Borowski/Röthemeyer/Steike, VSBG, § 36, Randnummer 9).



Ferner ist nicht feststellbar, dass sich Unternehmerinnen und Unternehmer angesichts der Regelung des § 36 Absatz 1 Nummer 1 VSBG dazu motivieren ließen, ihre Bereitschaft zur Teilnahme zu erklären. Vielmehr sind die meisten Hinweise zur Schlichtungsbereitschaft negativ und lehnen eine Teilnahme an der Streitbeilegung ab (Steffek/Greger, ZRP 2022, 202, 203; vergleiche auch: Voit, ZKM 2022, 62, 64).

Die bisherige Regelung des § 36 Absatz 1 Nummer 1 VSBG hat für Verbraucherinnen und Verbraucher auch in denjenigen Fällen nur einen beschränkten Mehrwert, in denen Unternehmer erklären, zur Teilnahme an einer Verbraucherschlichtung bereit zu sein. Denn nach der Rechtsprechung des BGH entfaltet eine solche Erklärung keine Bindungswirkung. Die Bereitschaftserklärung begründet für die Unternehmerin beziehungsweise den Unternehmer insbesondere keine Verpflichtung, im Einzelfall an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen (BGH, Urteil vom 21. August 2019, Aktenzeichen VIII ZR 263/18, Rn 21). Aus Sicht der Verbraucherinnen und Verbraucher bedeutet dies, dass sie auch im Falle einer solchen allgemeinen Bereitschaftserklärung nicht darauf vertrauen können, die Unternehmerin beziehungsweise der Unternehmer werde am Schlichtungsverfahren im späteren Konfliktfall auch tatsächlich teilnehmen. In der Literatur wird daher mit Blick auf die oben ausgeführten empirischen Zahlen einer überwiegend ablehnenden Erklärung sowie auf die Rechtsprechung des BGH eine Aufhebung des § 36 Absatz 1 Nummer 1 VSBG gefordert (Steffek/Greger, ZRP 2022, 202, 203).

Aus diesen Gründen sowie zum Abbau von Bürokratie für die Unternehmerinnen und Unternehmer soll die bisherige überschießende Umsetzung des Artikel 13 Absatz 1 ADR-Richtlinie mit der Neuregelung des § 36 Absatz 1 Satz 1 VSBG-E zurückgenommen werden. Zukünftig sollen nur noch Unternehmerinnen und Unternehmer, die sich verpflichtet haben oder verpflichtet sind, an Verbraucherstreitbeilegung teilzunehmen, auf ihrer Webseite und in ihren Allgemeinen Geschäftsbedingungen über die zuständigen Verbraucherschlichtungsstellen informieren müssen. Zur Wahrung der Transparenz für Verbraucherinnen und Verbraucher sollen diese auch weiterhin nach § 36 Absatz 1 Satz 2 VSBG-E bei ihrem Hinweis auf die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle die Erklärung abgeben müssen, dass sie an einem Streitbeilegungsverfahren vor dieser Verbraucherschlichtungsstelle teilnehmen. Es handelt sich dabei wie nach geltender Rechtslage um einen Annex zur Pflicht der Angabe der zuständigen Verbraucherschlichtungsstelle, die nur zur Teilnahme verpflichtete Unternehmerinnen und Unternehmer trifft. Allen Unternehmerinnen und Unternehmern steht es selbstverständlich frei, über ihre Bereitschaft zur Teilnahme an Verbraucherstreitbeilegung zu informieren und damit zu werben.

§ 36 Absatz 1 VSBG-E verpflichtet die Unternehmerin beziehungsweise den Unternehmer nunmehr, soweit einschlägig, zur Angabe auch mehrerer zuständiger Stellen und greift damit § 37 Absatz 1 Satz 3 VSBG in der derzeit geltenden Fassung auf.

### **Zu Buchstabe b**

Die vorgeschlagene Änderung in § 36 Absatz 2 VSBG-E soll zum einen klarstellen, dass die Information nach § 36 Absatz 1 VSBG-E kumulativ auf der Webseite sowie in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen gegeben werden müssen. Diese klarstellende Änderung greift die Rechtsprechung des BGH in seinem Urteil vom 22. September 2020 (Aktenzeichen XI ZR 162/19) zur Auslegung der bisherigen Regelung auf. Eine Unternehmerin beziehungsweise ein Unternehmer, der sowohl eine Webseite unterhält als auch Allgemeine Geschäftsbedingungen verwendet, soll die Informationen nach § 36 Absatz 1 VSBG-E sowohl auf der Webseite veröffentlichen als auch in die Allgemeinen Geschäftsbedingungen aufnehmen müssen.

Zum anderen soll durch eine Änderung in § 36 Absatz 2 Nummer 2 VSBG klargestellt werden, dass die Informationen nach § 36 Absatz 1 VSBG „in“ den Allgemeinen Geschäftsbedingungen zu geben sind.

Ausweislich des Abschlussberichts des Forschungsvorhabens zu den §§ 36 und 37 VSBG bestehen bisher in der Praxis Unklarheiten darüber, an welcher Stelle die Informationspflichten des § 36 VSBG zu erfüllen sind. Die Formulierung „zusammen mit seinen Allgemeinen Geschäftsbedingungen“ bringe nicht hinreichend zum Ausdruck, dass die Informationen in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen selbst enthalten sein müssen (Abschlussbericht vom 11. Januar 2022 - Einhaltung der Informationspflichten der §§ 36, 37 Verbraucherstreitbeilegungsgesetz, [http://www.bmj.de/Forschungsvorhaben\\_zu\\_Informationspflichten\\_VSBG](http://www.bmj.de/Forschungsvorhaben_zu_Informationspflichten_VSBG), S. 237). Neben dieser Rückmeldung aus der Praxis gibt auch ein Urteil des Europäischen Gerichtshofs (EuGH) vom 25. Juni 2020 (Rechtssache C-380/19) Anlass zu dieser Klarstellung. Der EuGH legte darin Artikel 13 Absatz 2 der ADR-Richtlinie dahin aus, dass die Informationen nach Artikel 13 Absatz 1 ADR-Richtlinie „in“ den Allgemeinen Geschäftsbedingungen aufgeführt werden müssen, wenn diese auf der Webseite des Unternehmers bereitgestellt werden. Es genüge daher nicht, die Informationen in anderen auf der Webseite zugänglichen Dokumenten oder unter anderen Reitern der Webseite bereitzustellen (EuGH, Urteil vom 25. Juni 2020, C-380/19, Randnummer 24). Der BGH hatte § 36 Absatz 2 VSBG in seiner geltenden Fassung bereits richtlinienkonform so ausgelegt, dass die Informationen nach § 36 Absatz 1 VSBG „in“ den Allgemeinen Geschäftsbedingungen aufgeführt werden müssen (BGH, Urteil vom 22. September 2020, Aktenzeichen XI ZR 162/19, Randnummer 16).

### **Zu Buchstabe dc**

Es handelt sich um eine Folgeänderung zur Neufassung des § 36 Absatz 1 VSBG-E.

### **Zu Nummer 6**

§ 37 VSBG verpflichtet bisher alle Unternehmerinnen und Unternehmer, Verbraucherinnen und Verbraucher auf die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle hinzuweisen, wenn die Streitigkeit über einen Verbrauchervertrag nicht beigelegt werden konnte. Dieser Hinweis muss unter Angabe der Anschrift und Webseite der Verbraucherstreitbeilegungsstelle auch dann erfolgen, wenn der Unternehmer beziehungsweise die Unternehmerin nicht zu einer Teilnahme bereit ist.

Ebenso wie bei § 36 VSBG handelt es sich hierbei um eine überschießende Umsetzung der Vorgaben – hier des Artikels 13 Absatz 3 – der ADR-Richtlinie (vergleiche hierzu, insbesondere zum Zusammenspiel von Artikel 13 Absatz 1 und 3 der ADR-Richtlinie: BGH, Urteil vom 21. August 2019, Aktenzeichen VIII ZR 263/18, Randnummer 32, 36). Die Pflichten sollen daher unter Nutzung des Spielraums der mindestharmonisierenden ADR-Richtlinie moderat modifiziert und angepasst werden, um Bürokratielasten für Unternehmerinnen und Unternehmer abzubauen, und gleichzeitig Verbraucherinnen und Verbrauchern weiterhin alle notwendigen Informationen zur Verfügung zu stellen.

Beibehalten werden soll daher die Verpflichtung für jeden Unternehmer und jede Unternehmerin, dem Verbraucher beziehungsweise der Verbraucherin nach dem Entstehen einer Streitigkeit aus einem Verbrauchervertrag mitzuteilen, ob er beziehungsweise sie zur Teilnahme an einem Streitbeilegungsverfahren bereit oder verpflichtet ist. Diese Mitteilungspflicht trifft damit auch weiterhin diejenigen Unternehmer und diejenige Unternehmerin, die nicht teilnahmebereit sind. Denn diese Mitteilung ist entscheidend, um den Verbraucher beziehungsweise die Verbraucherin davon in Kenntnis zu setzen, ob die Anrufung einer Verbraucherschlichtungsstelle überhaupt sinnvoll ist.

Zur Entbürokratisierung der Verbraucherschlichtung sollen künftig jedoch nur noch diejenigen Unternehmerinnen und Unternehmer zur konkreten Angabe der zuständigen Verbraucherschlichtungsstellen verpflichtet sein, die auch zur Teilnahme bereit beziehungsweise verpflichtet sind. Die bisherige Regelung, wonach Unternehmerinnen und Unternehmer über die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle auch dann informieren müssen, wenn sie nicht zu einer Schlichtung bereit sind, führt zu Ineffizienzen. Aus Verbrauchersicht ist

der Hinweis eines nicht teilnahmebereiten Unternehmers beziehungsweise einer nicht teilnahmebereiten Unternehmerin auf die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle zum Teil irreführend und kann dazu verleiten, eine Schlichtung anzustrengen, die dann jedoch vom Unternehmer beziehungsweise der Unternehmerin abgelehnt wird. Auch für Verbraucherschlichtungsstellen führt dies zu vermeidbarem Mehraufwand.

Beibehalten werden soll die Pflicht zur Benennung einer konkreten zuständigen Verbraucherschlichtungsstelle hingegen für diejenigen Unternehmer, die zur Teilnahme verpflichtet sind oder sich verpflichtet haben, und – anders als im Rahmen des § 36 VSBG-E – auch für solche Unternehmer, die zur Schlichtung bereit sind. Denn in allen diesen Fällen ermöglicht die konkrete Angabe dem Verbraucher beziehungsweise der Verbraucherin, ohne weitere Recherche bei der zuständigen Stelle einen Schlichtungsantrag einzureichen. In der von § 37 VSBG geregelten Situation hat der Verbraucher beziehungsweise die Verbraucherin in Bezug auf die konkrete Streitigkeit vom Unternehmer beziehungsweise der Unternehmerin erfahren, ob er an der Streitbeilegung teilzunehmen bereit oder verpflichtet ist. Insofern ist es für den Verbraucher und die Verbraucherin sinnvoll, auch von dem „nur“ teilnahmebereiten Unternehmer beziehungsweise der Unternehmerin zu erfahren, welche Verbraucherschlichtungsstelle zuständig ist. Für den Unternehmer beziehungsweise die Unternehmerin stellt es keinen wesentlichen Mehraufwand dar, im Zuge der Mitteilung seiner beziehungsweise ihrer Bereitschaft oder Verpflichtung auch die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle anzugeben. § 37 Absatz 1 Satz 3 VSBG-E entspricht inhaltlich bezüglich der anzugebenen Anschrift und Adresse der Webseite § 37 Absatz 1 Satz 1 VSBG.

In der neuen Fassung des § 37 VSBG-E soll ferner der Zeitpunkt konkretisiert werden, zu welchem diese Mitteilungspflichten zu erfüllen sind. In der Praxis gilt es bislang als unklar, wann eine Streitigkeit im Sinne des § 37 VSBG „nicht beigelegt werden konnte“ (Abschlussbericht vom 11. Januar 2022 – Einhaltung der Informationspflichten der §§ 36, 37 Verbraucherstreitbeilegungsgesetz [http://www.bmj.de/Forschungsvorhaben\\_zu\\_Informationspflichten\\_VSBG](http://www.bmj.de/Forschungsvorhaben_zu_Informationspflichten_VSBG), S. 158, 226). Die bisherige Regelung knüpft an ein unbestimmtes negatives Merkmal „nicht beigelegt werden konnte“ an und führt daher zu einigen Unklarheiten (vergleiche hierzu auch Steffek/Greger, ZRP 2022, 202, 203).

Die neue Formulierung in § 37 Absatz 2 Satz 1 VSBG-E soll daher klarstellen, dass die Mitteilung nach Absatz 1 unverzüglich erfolgen muss, wenn der Verbraucher oder die Verbraucherin gegenüber dem Unternehmer oder der Unternehmerin einen Anspruch geltend macht und der Unternehmer oder die Unternehmerin entscheidet, diesen Anspruch nicht oder nicht vollständig zu erfüllen. Führt die Prüfung der Unternehmerin oder des Unternehmers zu der Entscheidung, dass der geltend gemachte Anspruch nicht vollständig erfüllt wird, ist der Hinweis nach Absatz 1 unverzüglich zu geben (vergleiche auch: Steffek/Greger, ZRP 2022, 202, 203, die vertreten, dass die Hinweispflicht bereits dann zu erfüllen ist, wenn der Unternehmer der Beschwerde des Kunden nicht (voll) stattgibt). Die Unternehmerin beziehungsweise der Unternehmer muss damit den Verbraucher beziehungsweise die Verbraucherin bereits dann nach § 37 Absatz 1 VSBG-E informieren, wenn sie beziehungsweise er den von der Verbraucherin oder dem Verbraucher geltend gemachten Anspruch erstmalig ganz oder zum Teil zurückweist. Auch wenn ein Unternehmer oder eine Unternehmerin dem Verbraucher oder der Verbraucherin auf die Geltendmachung eines Anspruchs gar nicht antwortet, verstößt er damit gegen die Informationspflichten aus § 37 Absatz 1 VSBG-E.

§ 37 Absatz 2 Satz 2 VSBG-E zur Textform entspricht inhaltlich dem bisherigen § 37 Absatz 2 VSBG.

## **Zu Artikel 2 (Änderung der Universalschlichtungsstellenverordnung)**

Mit der Neueinfügung des § 6 Absatz 2 Satz 3 UnivSchlichtV-E soll entsprechend § 31 Absatz 2 Satz 2 VSBG-E geregelt werden, dass Unternehmerinnen und Unternehmer keine

Gebühren für das Verfahren vor der USS zahlen müssen, wenn der geltend gemachte Anspruch des Verbrauchers beziehungsweise der Verbraucherin nicht besteht.

**Zu Artikel 3 (Inkrafttreten)**

Dieses Gesetz tritt am ersten Tag des ersten auf die Verkündung folgenden Quartals in Kraft. Übergangsregelungen sind nicht notwendig.