

## **Zusammenfassung der Ergebnisse**

Als Einführung in das Thema erfolgte ein Überblick zur bestehenden Praxis und zu den rechtlichen Hintergründen. Die aktuelle ADR-Richtlinie 2013/11/EU verpflichtet die EU-Mitgliedstaaten, künftig flächendeckend Einrichtungen zur alternativen Streitbeilegung zwischen Verbrauchern und Unternehmen zu gewährleisten. In Deutschland hat das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz (BMJV) einen Entwurf für die Umsetzung der ADR-Richtlinie in Form eines Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG-E) vorgelegt. Die Umsetzungsfrist endet am 9. Juli 2015.

Aus ihrer eigenen Berufspraxis stellten die beiden Referenten zwei bereits bestehende Schlichtungsstellen vor – den im Bereich des Online-Handels tätigen Online-Schlichter mit Sitz in Kehl und die bei Konflikten mit Verkehrsunternehmen zuständige Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr (söp) in Berlin. In beiden Stellen verfügen die mit der Streitbeilegung betrauten Personen über zwei juristische Staatsexamina und häufig über zusätzliche Kenntnisse im Bereich der alternativen Streitbeilegung. Auf Grundlage einer unabhängigen Rechtsprüfung werden innerhalb kurzer Zeit für beide Parteien unverbindliche Schlichtungsempfehlungen unterbreitet, die in der weit überwiegenden Anzahl sowohl von Verbraucher- als auch von Unternehmensseite angenommen werden. Online-Tools unterstützen die niedrighschwelligigen und effizienten Verfahren. Das Angebot ist für Verbraucherinnen und Verbraucher kostenlos, die Finanzierung erfolgt durch die Wirtschaft bzw. im Falle des Online-Schlichters unter wesentlicher Beteiligung von Bundesländern.

Anschließend diskutierten die Teilnehmerinnen und Teilnehmer des Workshops u.a. die folgenden Fragen: Wo liegen die Chancen und Grenzen von Verbraucher-ADR? Welche Verbraucherkonflikte eignen sich für ein außergerichtliches Verfahren und für welche ist die gerichtliche Klärung vorzugswürdig? Welche Methoden der außergerichtlichen Streitbeilegung kommen für Verbraucherkonflikte in Betracht?

Weitgehende Einigkeit bestand darüber, dass die alternative Streitbeilegung in Verbraucherkonflikten eine sinnvolle Ergänzung bestehender Angebote und einen Lückenschluss zwischen dem unternehmensinternen Beschwerdemanagement und dem Gerichtsverfahren darstellen kann. Verbraucher-ADR wurde somit vor allem als eine Chance begriffen. Allerdings hinterfragten die Teilnehmerinnen und Teilnehmer kritisch, ob das Modell der bestehenden Praxis deutscher Schlichtungsstellen zum Vorbild für alle Konstellationen von Verbraucherkonflikten geeignet ist. Je nach Streitwert, Sachgebiet und Eigenarten der Konfliktparteien könnten sowohl Einigungsverfahren wie die Mediation als auch Entscheidungsverfahren wie das Schiedsverfahren in Betracht kommen. Es wurde der Wunsch geäußert, dass die deutsche Gesetzgebung neben den großen Schlichtungsstellen auch weitere bestehende Einrichtungen berücksichtigt, wie zum Beispiel die Angebote zur alternativen Streitbeilegung von Architektenkammern. Insgesamt wurde ein Defizit an Informationen zum noch vergleichsweise unbekanntem Thema Verbraucher-ADR bemängelt.