



# **Alternative Streitbeilegung in Verbraucherkonflikten**

*2. Bayerischer Mediationstag*

München, 30. April 2015

Felix Braun  
Dr. Christof Berlin

# Alternative Streitbeilegung in Verbraucherkonflikten

## Gliederung



- **Praxisbeispiel Online-Schlichter**
- **Praxisbeispiel SÖP**
- **Weitere Erkenntnisse aus Deutschland und Europa**

# Alternative Streitbeilegung in Verbraucherkonflikten

## Gliederung



- **Praxisbeispiel Online-Schlichter**
- **Praxisbeispiel SÖP**
- **Weitere Erkenntnisse aus Deutschland und Europa**

## Praxisbeispiel Online-Schlichter – Praktische Erfahrungen mit dem Online-Schlichter

- Start des Projekts Online-Schlichter.de im Sommer 2009 mit der Grundannahme: *„Wer online einkauft, sollte sich auch online beschweren können!“*
- Von Anfang an Einhaltung der Kriterien der Empfehlung 98/257 der EU-KOM und Notifizierung und daher schon heute hohe Kompatibilität mit den Erfordernissen der ADR-Richtlinie 2013/11/EU
- Schwerpunkt: Warenkauf, geringe Streitwerte

ONLINE-  
SCHLICHTER.DE

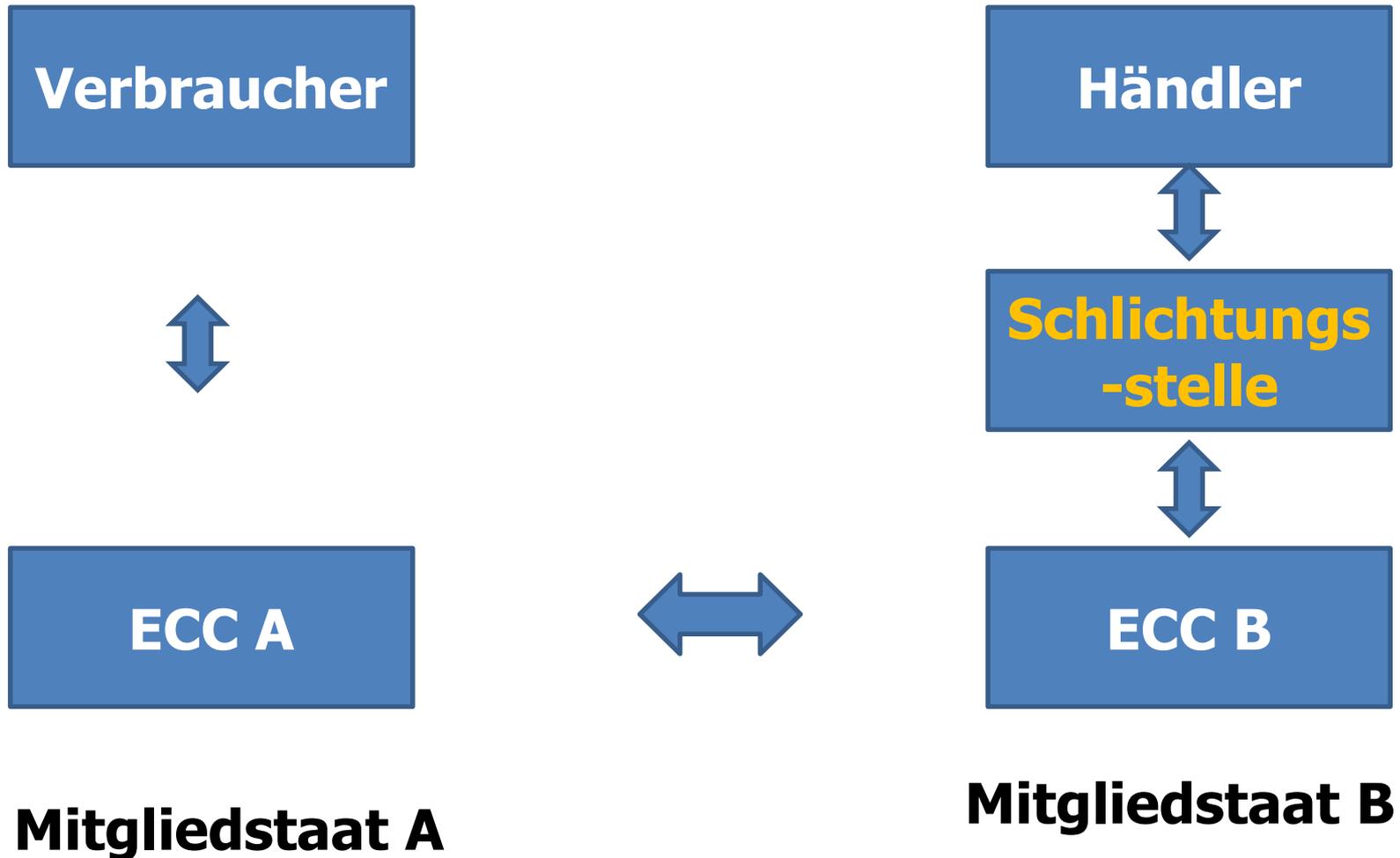


- Erfolg in zwei Dritteln der Fälle seit 2009 - trotz Freiwilligkeit des Verfahrens und im Vorfeld bereits gescheiterter Einigung der Parteien
- Schnelle Verfahren dank hoher Spezialisierung: Durchschnittliche Verfahrensdauer ca. 1,5 Monate, in manchen Fälle Erfolge binnen 24 Stunden
- Deutlich gestiegene Nachfrage seit dem Einstieg einiger neuer Partner seit 2012 – seitdem Öffentlich-Private Partnerschaft
- Übertragbarkeit der Idee auf andere Offline-Sektoren -> Auffangschlichtungsstelle

## Praxisbeispiel Online-Schlichter – **Wesentliche Vorteile der Online-Schlichtung**

- Asynchrone Kommunikation der Parteien
- Überwindung weiter Wege
- Versachlichung der Diskussion
- Beschwerdeformulare: Checkliste für Beschwerdeführer und Filter für Schlichter zugleich
- Komplette elektronische Aktenführung
- Teilautomatisierte Arbeitsabläufe
- Automatische Statistikfunktionen

Praxisbeispiel Online-Schlichter –  
Grenzüberschreitende Fällen in Kooperation mit dem ECC-Net:  
Effizienter Abbau sprachlicher und juristischer Hürden





- Praxisbeispiel Online-Schlichter
- **Praxisbeispiel SÖP**
- Weitere Erkenntnisse aus Deutschland und Europa

- **Private Schlichtung**
  - Privater Trägerverein (> 250 Verkehrsunternehmen)
  - Vollständig unternehmensfinanziert (Fallpauschale und Jahresbeitrag)
- **Unabhängige Schlichtung**
  - Leitung durch Edgar Isermann, Präsident OLG a.D.
  - Beirat mit Vertretern von Seiten Verbraucher, Unternehmen, Politik, Staat und Wissenschaft
- **Verkehrsträgerübergreifende Schlichtung**
  - Schlichtung für Bahn-, Bus-, Flug- und Schiffsreisen
  - Schwerpunkt auf Bahn und Flug
- **Freiwillige Schlichtung**
  - Teilnahme grundsätzlich fakultativ (Besonderheit Luftverkehr)
  - Schlichtungsempfehlungen für beide Seiten zunächst unverbindlich

- **Charakteristika**

- Niedriger Streitwert
- Standardisierte Vorkorrespondenz
- Reisende fühlen sich nicht ernst genommen
- Rechtsweg keine Option

- **Beispiele:**

- Verspätungen
- Ausfälle / Annullierungen
- Nichtbeförderung
- Gepäckprobleme

# Praxisbeispiel söp – Ablauf Schlichtungsverfahren

## 1. Vorverfahren

- Beschwerde des Reisenden an Unternehmen
- Keine befriedigende Antwort vom Unternehmen

## 2. Schlichtungsantrag, Weiterleitung an Unternehmen

## 3. Stellungnahme Unternehmen

- Falls mit Forderung einverstanden: **sof. Anerkenntnis**
- Falls nicht einverstanden: **Stellungnahme zu Sachlage**

## 4. Prüfung Schlichtungsantrag söp

- Falls unzulässig: **Ablehnung des Schlichtungsantrags**
- Falls offensichtlich unbegründet: **Kurzentscheid**
- Falls nicht offensichtlich unbegründet: **Schlichtungsempfehlung**

## 5. Rückmeldung Parteien

- Parteien erklären **Annahme/Ablehnung**
- Falls beiderseitige Annahme (> 80%): **Vertragl. Einigung**

# Praxisbeispiel söp – Schlichtungsempfehlung



## söp\_Schlichtungsempfehlung

In dem Schlichtungsverfahren T 12345/13 betreffend die Beschwerde

des **Herrn Max Mustermann** (Beschwerdeführer)

gegen

die **Musterfluggesellschaft** (Beschwerdegegnerin)

spricht die Schlichtungsstelle zur einvernehmlichen Streitbeilegung folgende Empfehlung aus:

**Die Beschwerdegegnerin zahlt an die Beschwerdeführer 640,00 EUR.**

### Begründung:

Nach den uns mitgeteilten Angaben ist von folgendem **Sachverhalt** auszugehen:

(...)

**Zugunsten der Beschwerdeführer** haben wir die folgenden Aspekte berücksichtigt:

(...)

**Zugunsten der Beschwerdegegnerin** haben wir die folgenden Aspekte berücksichtigt:

(...)

### Vorschlag:

(...)

### Annahme:

Die Beteiligten erhalten Gelegenheit, ihr Einverständnis mit diesem Vorschlag der Schlichtungsstelle zu erklären

**bis spätestens XX.XX.2014.**

Der Vorschlag ist für die Beteiligten nicht bindend, d.h. weder der Beschwerdeführer noch der Beschwerdegegner ist verpflichtet, ihn anzunehmen. Wird der Vorschlag von beiden Seiten angenommen, ist dieser zwischen den Beteiligten rechtsverbindlich. Wird der Vorschlag hingegen abgelehnt oder geht innerhalb der genannten Frist keine Annahmeerklärung ein, ist das Schlichtungsverfahren erfolglos beendet. Der Weg zu den ordentlichen Gerichten steht offen.

Berlin, den XX.XX.2014

Edgar Isermann (Leiter der Schlichtungsstelle)

N.N. (Schlichterin)

ca. 2–4 Seiten

## Rubrum und Tenor

### Sachverhalt

„Nach den uns mitgeteilten Angaben gehen wir von folgendem Sachverhalt aus:...”

### Argumente pro Verbraucher / Unternehmen

„Zugunsten des Beschwerdeführers / des Beschwerdegegners haben wir folgende Aspekte berücksichtigt: ...“

### Gesamtabwägung

„Nach Abwägung aller Umstände (...) erscheint es uns angemessen, dass ...“

### Vorschlag und Antwortfrist

# Alternative Streitbeilegung in Verbraucherkonflikten

## Gliederung



- Praxisbeispiel Online-Schlichter
- Praxisbeispiel SÖP
- **Weitere Erkenntnisse aus Deutschland und Europa**

Interdisziplinäre Studien zu  
Mediation und Konfliktmanagement

| 3

Christof Berlin

## Alternative Streitbeilegung in Verbraucherkonflikten

Qualitätskriterien, Interessen, Best Practice

 Nomos



**EUROPA-  
UNIVERSITÄT  
VIADRINA  
FRANKFURT  
(ODER)**



UNIVERSITY OF  
**OXFORD**



de geschillencommissie |

**söp**

Schlichtungsstelle für den  
öffentlichen Personenverkehr e.V.



Financial  
**Ombudsman**  
Service

ONLINE-  
SCHLICHTER.DE



**OMBUDSMANN**  
für Versicherungen



**Schlichtung**  
für Verbrauchergeschäfte

**ARN**

Allmänna reklamationsnämnden

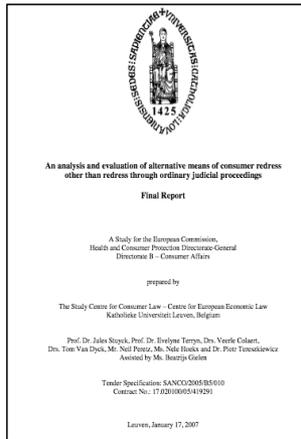
1. Verbraucher-ADR ist noch eine „**verborgene Welt**“.
2. Verbraucher-ADR ist ein Sammelbegriff für ein **breites Verfahrensspektrum**.
3. Verbraucher-ADR ist **in mehrfacher Hinsicht alternativ**.
4. Verbraucher-ADR und **Justiz** stehen **nicht in Konkurrenz** zueinander.
5. Die **Qualitätskriterien** der Richtlinie bedürfen weiterer **Konkretisierung**.
6. Die Konkretisierung sollte **interessenorientiert** auf Grundlage von best practice erfolgen.
7. Ohne **aktive Förderung** wird sich Verbraucher-ADR nicht durchsetzen.

***Vielen Dank!***

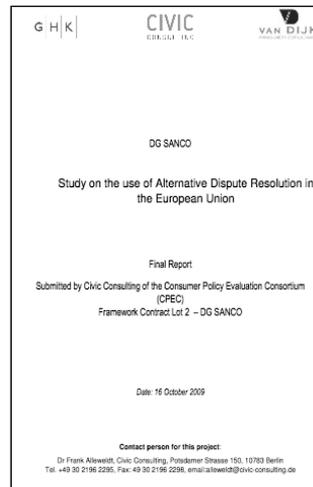


# Forschung zu Best Practice Erkenntnisse und Empfehlungen (1/7)

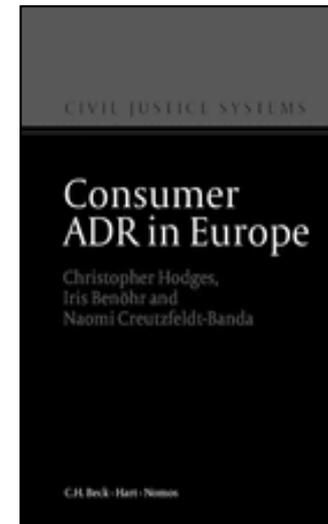
Verbraucher-ADR ist noch eine „verborgene Welt“.



Stuyck u.a. 2007



Alleweldt u.a. 2009



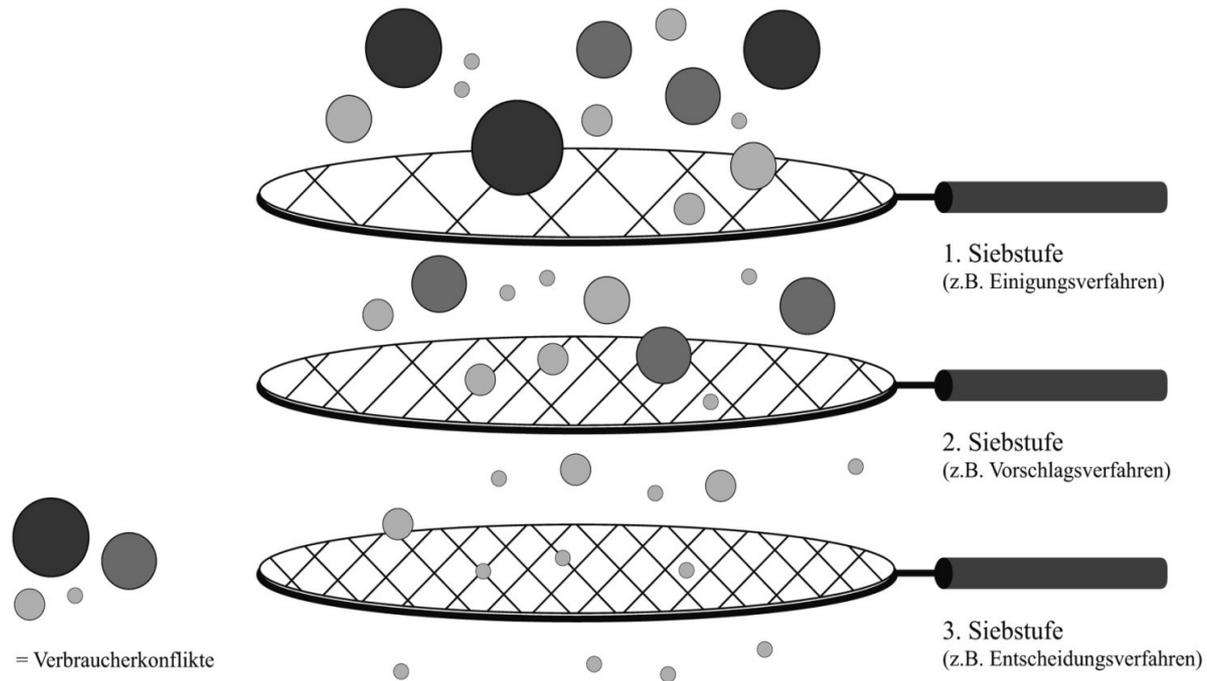
Hodges u.a. 2012

***„widespread ignorance about exactly how consumer ADR systems work ‘on the ground’.***

*(Hodges)*

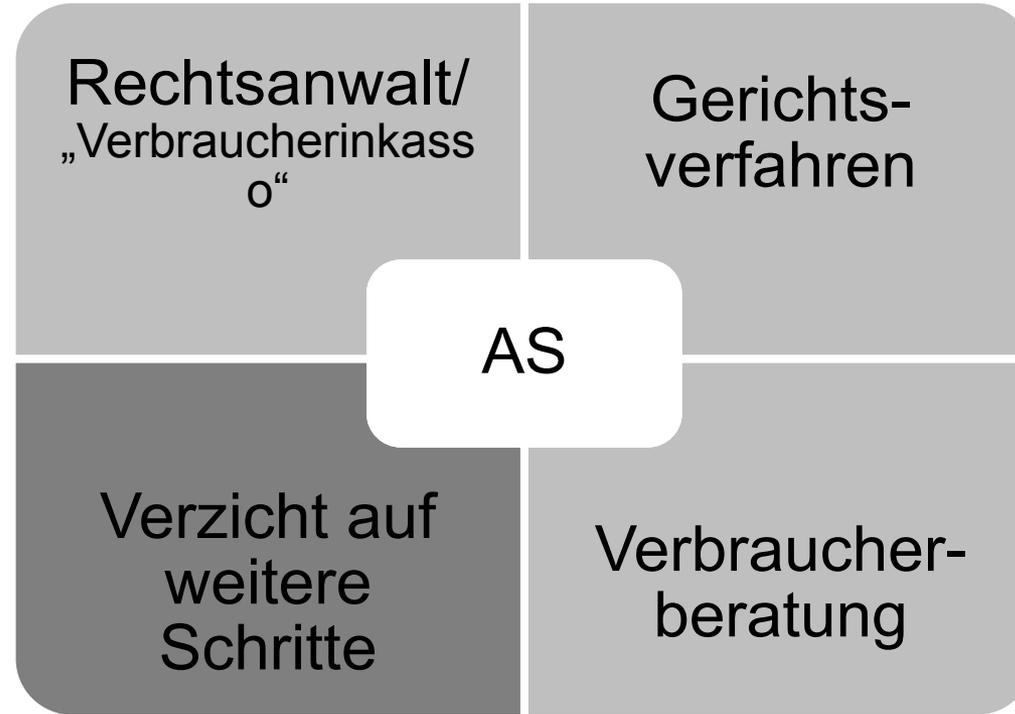
Verbraucher-ADR ist ein Sammelbegriff für ein  
breites Verfahrensspektrum.

*Erdsieb-Modell*



Verbraucher-ADR ist in mehrfacher Hinsicht alternativ.

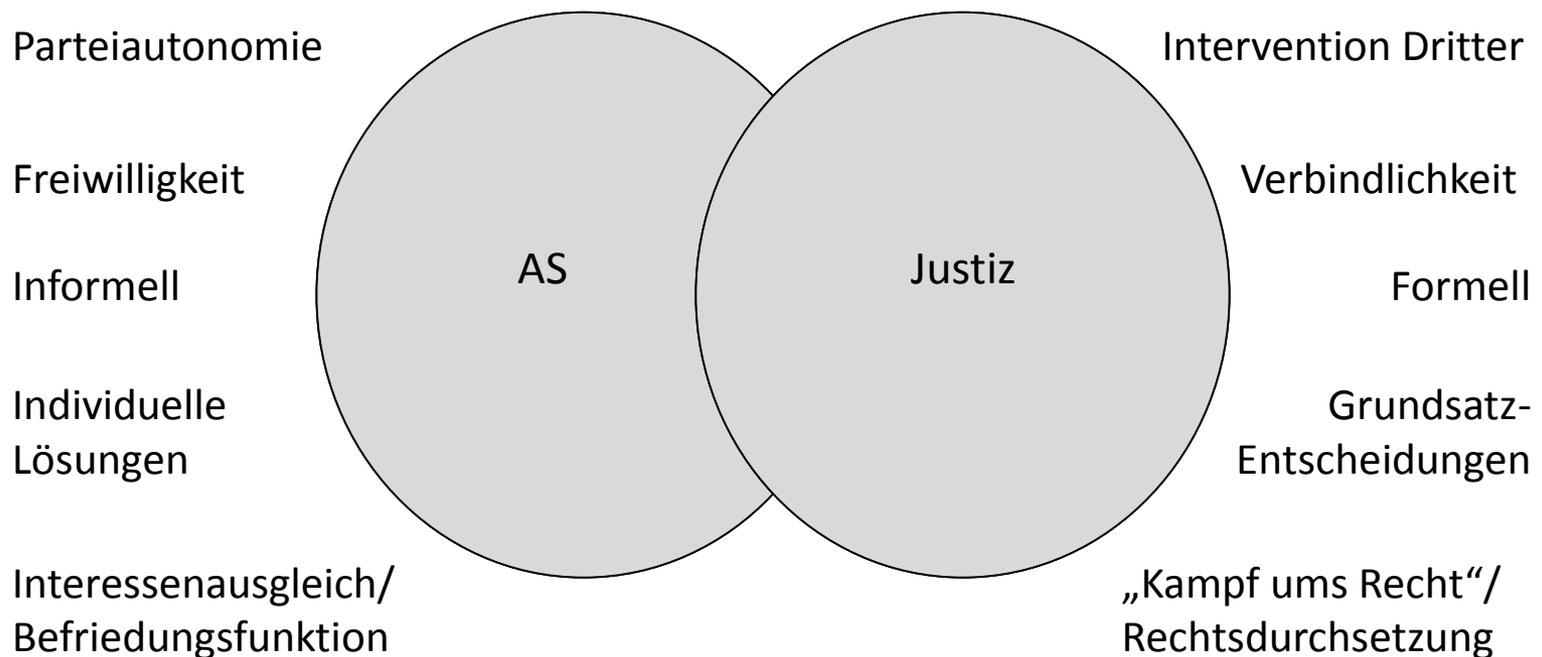
*Mehr als „außergerichtliche“ Streitbeilegung*



Forschung zu Best Practice  
**Erkenntnisse und Empfehlungen (4/7)**

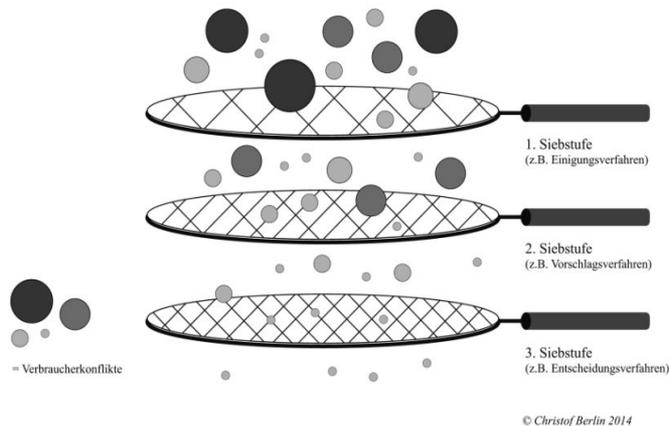
Verbraucher-ADR und **Justiz** stehen  
**nicht in Konkurrenz** zueinander.

*Verschiedene Schwerpunkte trotz Schnittmengen*



Verbraucher-ADR und **Justiz** stehen  
nicht in Konkurrenz zueinander.

### *Möglichkeiten zur Förderung der Durchlässigkeit*

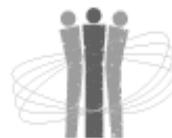


- Freiwilligkeit für Verbraucher
- Abbruch von AS jederzeit möglich
- Abgabe von Verfahren mit rechtsgrundsätzlicher Bedeutung
- Verjährungsschutz während AS
- Nach gescheiterter AS normaler Instanzenzug vor Gericht möglich
- „Berufung“ gegen AS-Entscheidung

# Forschung zu Best Practice Erkenntnisse und Empfehlungen (5/7)

Die **Qualitätskriterien** der Richtlinie bedürfen weiterer Konkretisierung.

*Fallstudien zeigen Vielfalt –  
kein „one-size-fits-all“*



de geschillencommissie |

**söp**

Schlichtungsstelle für den  
öffentlichen Personenverkehr e.V.



Financial  
**Ombudsman  
Service**

ONLINE-  
SCHLICHTER.DE



**OMBUDSMANN**  
für Versicherungen



**Schlichtung**  
für Verbrauchergeschäfte

**ARN**

Allmänna reklamationsnämnden

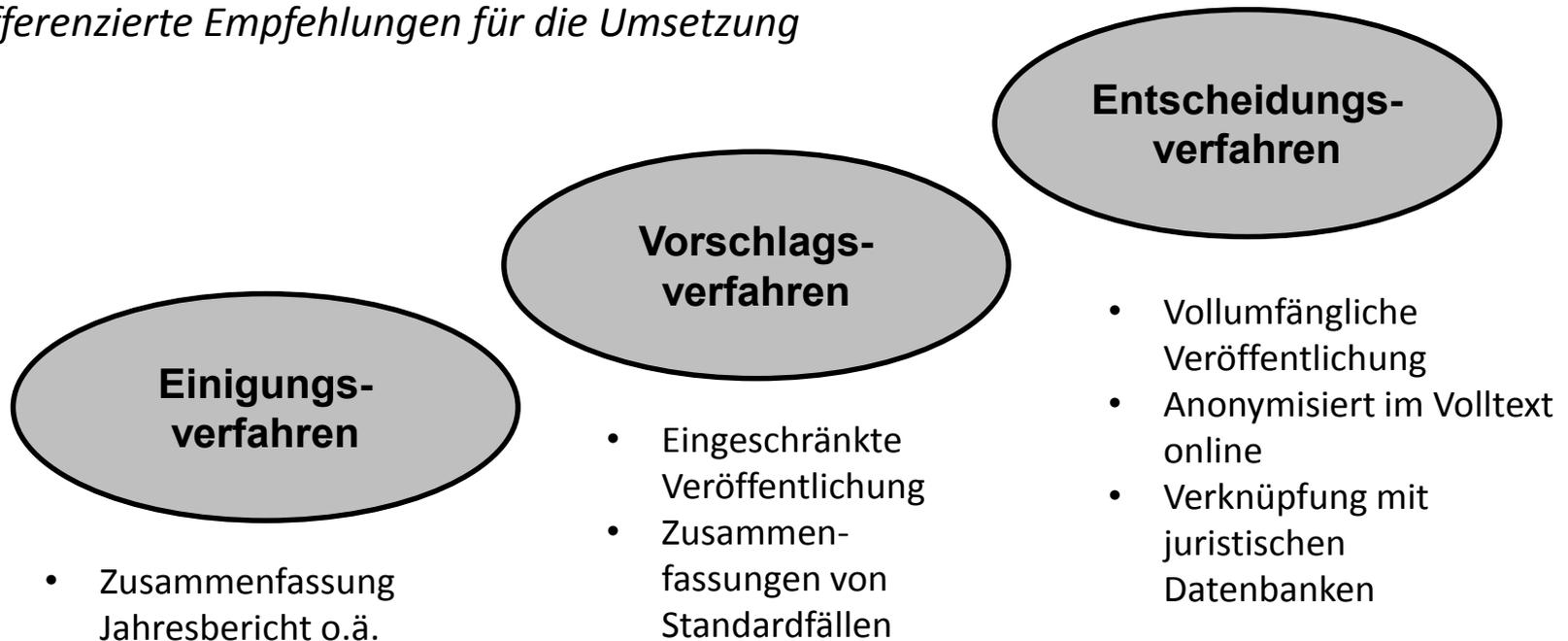
Die Konkretisierung sollte **interessenorientiert** auf Grundlage von best practice erfolgen.

*Beispiel der Veröffentlichung von Verfahrensergebnissen:  
Typisierte Interessen der beteiligten Akteure*

<b>Verbraucher</b>	<b>Unternehmen</b>	<b>Allgemeinheit</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Niedrigschwellige Konfliktbearbeitung</li><li>• Schnelle Lösung</li><li>• Individuelle Konfliktbearbeitung</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Vertraulichkeit</li><li>• Kundenvertrauen und Reputation</li><li>• Flexible Konfliktlösungen</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Transparenz</li><li>• Rechtssicherheit/ Rechtsfortbildung</li><li>• Verwirklichung des materiellen Rechts</li></ul>

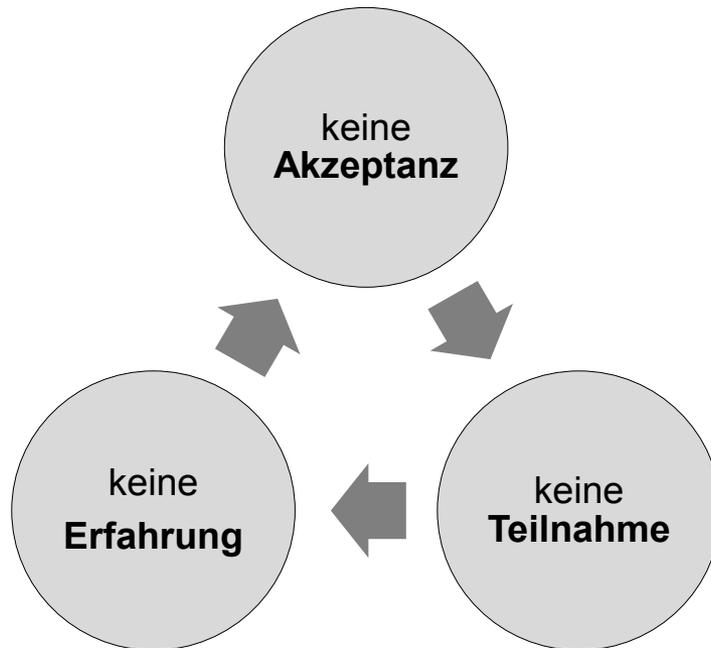
Die Konkretisierung sollte interessenorientiert auf Grundlage von best practice erfolgen.

*Beispiel der Veröffentlichung von Verfahrensergebnissen:  
Differenzierte Empfehlungen für die Umsetzung*



Ohne aktive Förderung  
wird sich Verbraucher-ADR nicht durchsetzen.

*„Teufelskreislauf“ bei fehlenden Erfahrungen*



**Unkenntnis und Skepsis  
bei Unternehmen**

- Zweifel an Fachkompetenz der Streitmittler
- Zweifel an Unabhängigkeit der Streitmittler

**Fehlendes Bewusstsein  
bei Verbrauchern**

- Unkenntnis über Option Verbraucher-AS
- Unkenntnis über Angebote für Verbraucher-AS

Ohne aktive Förderung  
wird sich Verbraucher-ADR nicht durchsetzen.

*Aufbrechen des „Teufelskreislaufs“*

**Teilnahme**

**von Unternehmen**

- ✓ Teilnahme durch Branchenlösung
- ✓ Teilnahme durch gesetzliche  
Regelung

**Bewusstsein**

**bei Verbrauchern**

- ✓ Zentrale, gut auffindbare AS-  
Stellen
- ✓ Hinweise auf AS-Stelle durch die  
Unternehmen

