

## **Antrag**

**der Abg. Konrad Epple u. a. CDU**

**und**

## **Stellungnahme**

**des Ministeriums für Ländlichen Raum  
und Verbraucherschutz**

### **Online-Schlichtung**

Antrag

Der Landtag wolle beschließen,  
die Landesregierung zu ersuchen  
zu berichten,

1. seit wann es den beim Zentrum Europäischer Verbraucherschutz e. V. (ZEV) in Kehl angesiedelten Online-Schlichter gibt;
2. wie der Online-Schlichter beim ZEV organisiert ist;
3. wie die Einrichtung des Online-Schlichters beim ZEV finanziert ist;
4. wie sie die Arbeit des Online-Schlichters beim ZEV bewertet;
5. seit wann und aus welchen Gründen es das Zentrum für Schlichtung e. V. mit seiner Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle in Kehl gibt;
6. wie sich die Aufgaben des Online-Schlichters und der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle des Zentrums für Schlichtung e. V. unterscheiden;
7. wie sich das Zentrum für Schlichtung e. V. finanziert;
8. ob und wenn ja, aus welchen Gründen und in welchem Umfang beide Schlichtungsstellen öffentlich gefördert werden;
9. wie sie die Arbeit der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle des Zentrums für Schlichtung e. V. insgesamt bewertet;

10. ob aus ihrer Sicht der Online-Schlichter und die Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle in einer Institution zusammengeführt werden sollten.

28. 08. 2017

Epple, Burger, von Eyb, Gurr-Hirsch,  
Hagel, Klenk, Dr. Rapp CDU

#### Begründung

Die digitale Wertschöpfung gewinnt zunehmend an Bedeutung. Neben den daraus erwachsenden Chancen steigt aber auch die Komplexität der einhergehenden Rechtsfragen. Dies führt zu zunehmendem Streitpotenzial zwischen Vertragspartnern. Verbraucherinnen und Verbraucher brauchen daher hier oft Rat und Begleitung. Diese sollte zielgerichtet und effizient angeboten werden. Der Antrag soll einen aktuellen Überblick über das entsprechende Angebot aufzeigen.

#### Stellungnahme

Mit Schreiben vom 21. September 2017 Nr. Z(37)-0141.5/193 nimmt das Ministerium für Ländlichen Raum und Verbraucherschutz im Einvernehmen mit dem Ministerium der Justiz und für Europa zu dem Antrag wie folgt Stellung:

*Der Landtag wolle beschließen,  
die Landesregierung zu ersuchen  
zu berichten,*

*1. seit wann es den beim Zentrum Europäischer Verbraucherschutz e. V. (ZEV) in Kehl angesiedelten Online-Schlichter gibt;*

Zu 1.:

Der Online-Schlichter nahm am 15. Mai 2009 seine Tätigkeit auf. Damals als Modellprojekt vom Land Baden-Württemberg ins Leben gerufen, war dieser nur für Fälle zwischen Verbrauchern und Unternehmen, von denen mindestens eine Seite einen Bezug zu Baden-Württemberg hat, zuständig. Seither konnte die Zuständigkeit sukzessive durch die Gewinnung weiterer Länder und Partner in der Privatwirtschaft ausgebaut werden.

*2. wie der Online-Schlichter beim ZEV organisiert ist;*

Zu 2.:

Der Online-Schlichter ist eine organisatorisch eigenständige Abteilung des ZEV. Für die Schlichtungsstelle arbeiten zwei Volljuristen in Vollzeit als Schlichter und ein Projektleiter mit einer halben Stelle. Dank eines speziell für Schlichtungsstellen entwickelten Fallbearbeitungstools wurden im Jahr 2016 1.300 Schlichtungsanträge bearbeitet. In rund drei Viertel der Schlichtungsfälle konnte eine einvernehmliche Lösung herbeigeführt werden. Der genaue Verfahrensablauf ist in einer Schlichtungsordnung verankert.

Der Trägerverein des Online-Schlichters ist das ZEV, ein deutsch-französischer Verein, der Verbraucherinnen und Verbrauchern in grenzüberschreitenden und europäischen Angelegenheiten Beratung erteilt. Der gemeinnützige Verein mit dem Ziel, die Verbraucherrechte in Europa wahrzunehmen und zu fördern, wurde 1993 gegründet – zeitgleich mit der Einführung des Europäischen Binnenmarkts. Beim

ZEV finden Verbraucherinnen und Verbraucher unter anderem Informationen zu ihren Rechten in Europa, sei es beim Einkaufen oder Reisen.

*3. wie die Einrichtung des Online-Schlichters beim ZEV finanziert ist;*

Zu 3.:

Der Online-Schlichter wird durch öffentliche und private Partner finanziert. Zu den öffentlichen Partnern gehören die Länder Baden-Württemberg, Bayern, Berlin, Hessen, Rheinland-Pfalz und Schleswig-Holstein.

Die Landesregierung Baden-Württemberg fördert den Online-Schlichter im Haushaltsjahr 2017 mit 20.000 €. Die Gesamtförderung, die der Online-Schlichter 2017 erhält, beträgt 148.000 €. Die finanzierenden Länder beteiligten sich an der Gesamtförderung mit rund 67 %. Den restlichen Anteil tragen die Finanzpartner aus der Wirtschaft.

*4. wie sie die Arbeit des Online-Schlichters beim ZEV bewertet;*

Zu 4.:

Die Landesregierung bewertet den Online-Schlichter als einen für baden-württembergische Verbraucherinnen und Verbraucher hilfreichen Ansprechpartner bei Streitigkeiten mit Unternehmen über online geschlossene Verträge. Der Online-Schlichter bietet zuverlässig die Möglichkeit zur schnellen und kostengünstigen außergerichtlichen Streitbeilegung an.

Er zeichnet sich durch seine hohe Schlichtungsquote, seine kurze Verfahrensdauer, seine fachliche Spezialisierung, seine Neutralität und durch seinen niederschweligen Zugang für Verbraucherinnen und Verbraucher aus. Der beim Online-Schlichter mit der Durchführung der Schlichtungsverfahren entstehende Erkenntnisgewinn, wo sich Verbraucherschutzunfreundliche Lücken etwa in der Gesetzgebung befinden, kommt wiederum allen Verbraucherinnen und Verbrauchern zugute, wenn diese über die politischen Akteure zu einer Verbesserung des Verbraucherschutzes führen. Er ist ein wichtiges Projekt für die baden-württembergische Verbraucherpolitik, sammelt wertvolle Erfahrungen bei Schlichtungsverfahren und war Vorbild für das Zentrum für Schlichtung e. V.

*5. seit wann und aus welchen Gründen es das Zentrum für Schlichtung e.V. mit seiner Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle in Kehl gibt;*

Zu 5.:

Das Zentrum für Schlichtung e. V. wurde im Februar 2016 gegründet, um ab dem 1. April 2016 – also mit Inkrafttreten des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes (VSBG) – eine bundesweite Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle im Sinne von §§ 4 Absatz 2 Satz 2, 43 Absatz 1 VSBG anzubieten. Mit dem VSBG wurde die 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 (ABl. L. 165 vom 18. Juni 2013, S. 63 – ADR-Richtlinie) in deutsches Recht umgesetzt. Nach der ADR-Richtlinie sind die EU-Mitgliedstaaten verpflichtet, dafür zu sorgen, dass Verbraucherinnen und Verbrauchern bei bestimmten Streitigkeiten mit Unternehmern außergerichtliche Streitbeilegungsstellen zur Verfügung stehen. Um flächendeckend den Zugang von Verbraucherinnen und Verbrauchern zu Streitbeilegungsstellen zu gewährleisten, sieht § 29 Absatz 1 VSBG die Einrichtung von Universalschlichtungsstellen durch die Länder vor. Die Länder können von der Einrichtung einer solchen Universalschlichtungsstelle nur absehen, wenn bereits ein ausreichendes Schlichtungsangebot besteht, § 29 Absatz 2 VSBG. Zwar gab es in Deutschland bereits am 1. April 2016 einige Schlichtungsstellen, jedoch nur für bestimmte Branchen, sodass erhebliche Lücken bestanden hätten.

Über das Ausmaß dieser Lücken und damit über das zu erwartende Fallaufkommen bei einer Schlichtungsstelle mit Auffangfunktion bestand bei allen Beteiligten große Unsicherheit. Deshalb fördert das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz bis 31. Dezember 2019 im Wege eines Forschungsvorhabens die Arbeit einer Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle, die grundsätzlich für alle Streitigkeiten aus einem Verbrauchervertrag zuständig ist (siehe Antwort zu Frage 6.).

Als Träger der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle wurde das Zentrum für Schlichtung e. V. in Kehl gegründet. Bis zum Ende dieser Förderung besteht damit ein ausreichendes Schlichtungsangebot, sodass die Länder nach § 29 Absatz 2 VSBG von der Einrichtung von Universalschlichtungsstellen absehen können.

Da ab 2020 die Zuständigkeit zur Sicherstellung eines ausreichenden Schlichtungsangebots auf die Länder übergeht, können mit der Auffangfunktion der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle auch erste Erfahrungen im Hinblick auf die eventuelle Einrichtung von Universalschlichtungsstellen durch die Länder gewonnen werden (siehe §§ 29 ff. VSBG). Diese müssten dann eingerichtet werden, wenn es eine bundesweite Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle nicht mehr gäbe.

*6. wie sich die Aufgaben des Online-Schlichters und der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle des Zentrums für Schlichtung e. V. unterscheiden;*

Zu 6.:

Der Online-Schlichter und die Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle unterscheiden sich in den Zuständigkeitsbereichen und den Zielgruppen. So ist der Online-Schlichter als branchenspezifische Schlichtungsstelle ausgestaltet, die sich auf die Schlichtung von Streitigkeiten über online geschlossene Verträge spezialisiert hat. Der Online-Schlichter kann daher in der Regel bei offline geschlossenen Verträgen nicht weiterhelfen.

Bei der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle des Zentrums für Schlichtung e. V. handelt es sich primär um eine Auffangschlichtungsstelle, die auf keine Branche oder besonderen Streitigkeiten spezialisiert ist und die ein ausreichendes Schlichtungsangebot für Verbraucherinnen und Verbraucher in Deutschland sicherstellen soll. Dabei ist die Zuständigkeit der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle breiter angelegt als beim Online-Schlichter. Sie ist zuständig für Streitigkeiten aus einem Vertragsverhältnis zwischen einem Verbraucher und einem Unternehmer oder für Streitigkeiten darüber, ob ein solches Vertragsverhältnis überhaupt besteht. Ein Bezug zum Online-Handel ist nicht erforderlich. Bestimmte Bereiche – wie Streitigkeiten aus Verträgen über nicht wirtschaftliche Dienstleistungen von allgemeinem Interesse oder Gesundheitsdienstleistungen – sind von der Zuständigkeit der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle nicht erfasst.

Die Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle hat somit eine umfassende Zuständigkeit, sofern es keine gesetzlich vorrangig zuständige Verbraucherschlichtungsstelle gibt (§§ 4 Absatz 2 Satz 2 Nummer 2 VSBG).

Auch bei einer künftigen Anerkennung des Online-Schlichters als Verbraucherschlichtungsstelle im Sinne des VSBG verbliebe eine Zuständigkeit der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle im Bereich des Online-Handels, insbesondere dann, wenn nicht wenigstens eine der Streitenden Parteien einen Bezug zu den Finanzierungspartnern des Online-Schlichters hat.

Neben der Zuständigkeit gibt es auch bei den Standards der Verfahren der beiden Schlichtungsstellen Unterschiede (siehe Antwort zu Frage 8).

*7. wie sich das Zentrum für Schlichtung e. V. finanziert;*

Zu 7.:

Das Zentrum für Schlichtung e.V. erhält bis Ende 2019 im Wege eines Forschungsvorhabens nach § 43 Absatz 1 VSBG eine Förderung des Bundes. Darüber

hinaus erzielt es Einnahmen aus den Verfahrensentgelten. Die Finanzierung ab 2020, wenn die Zuständigkeit der Länder für die Auffangschlichtung wieder zum Tragen kommt, ist offen (siehe Antwort zu Frage 10.).

*8.ob und wenn ja aus welchen Gründen und in welchem Umfang beide Schlichtungsstellen öffentlich gefördert werden;*

Zu 8.:

Die Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle wird vom Bund gefördert, um ein ausreichendes Schlichtungsangebot durch eine Auffangschlichtungsstelle in Deutschland sicherzustellen, wie dies die ADR-Richtlinie fordert. Grund für die Finanzierung der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle in Kehl mit Mitteln des Bundes sind somit europarechtliche Vorgaben (siehe Antwort zu Frage 5.). Würde der Bund diese nicht fördern bzw. endet die Förderung durch den Bund im Jahr 2020, so lebt die Pflicht der Länder, ein solches Angebot sicherzustellen, wieder auf. Solange der Bund die Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle fördert, können die Länder und damit Baden-Württemberg von der Einrichtung einer Auffangschlichtungsstelle (Universalschlichtungsstelle) absehen. Dem Zentrum für Schlichtung e.V. wurde für die Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle im Jahr 2016 vom Bund eine Zuwendung in Höhe von rund 419.000 € ausgezahlt. Für 2017 wurden rund 830.000 € beantragt und bewilligt. Für 2017 wird von einer beachtlichen Einsparung ausgegangen, sodass der Förderbetrag für 2017 deutlich unter 800.000 € liegen dürfte.

Der Online-Schlichter wird unter anderem vom Land Baden-Württemberg gefördert, um für baden-württembergische Verbraucher und Unternehmen eine auf dem Gebiet des Online-Handels spezialisierte Schlichtungsstelle zu ermöglichen. Grund für die Initiierung und weitere Förderung des Online-Schlichters war und ist es, die Möglichkeit zur Schlichtung für Verbraucherinnen und Verbraucher zu etablieren und die Akzeptanz sowie Beteiligung von Unternehmen an dieser zu stärken. Für die Schlichtung von online geschlossenen Verträgen gibt es derzeit keine dem Online-Schlichter in Bezug auf Spezialisierung, Qualität, universellen Zugang, Neutralität und Bezahlbarkeit vergleichbare Schlichtungsstelle. Die Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle kann zwar auch Streitigkeiten über online geschlossene Verträge schlichten, verfügt jedoch derzeit noch nicht über die jahrelange Erfahrung und fachliche Spezialisierung des Online-Schlichter.

Mit der Einrichtung des Online-Schlichters wurde von Anfang an das Ziel verfolgt, langfristig Finanzpartner aus der Wirtschaft zu gewinnen und zu erreichen, dass allein diese den Online-Schlichter finanziell tragen.

*9. wie sie die Arbeit der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle des Zentrums für Schlichtung e.V. insgesamt bewertet;*

Zu 9.:

Für eine Bewertung der Arbeit der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle in Kehl ist der Zeitraum seit ihrer Einrichtung vor einem Jahr zu kurz.

*10. ob aus ihrer Sicht der Online-Schlichter und die Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle in einer Institution zusammengeführt werden sollten.*

Zu 10.:

Nach Ende der Finanzierung der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle durch den Bund im Jahr 2020 müssen die Länder entweder für ein ausreichendes Schlichtungsangebot, etwa durch die Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle, sorgen oder selbst Universalschlichtungsstellen einrichten. Da im Hinblick auf 2020 verschiedene Möglichkeiten zur Sicherstellung des ausreichenden Schlichtungsangebots bestehen, ist derzeit noch offen, wie es mit der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle ab 2020 weitergeht. Aus Sicht der Landesregierung sollte das Ziel verfolgt werden, dass sich die Länder auf eine gemeinsame Schlichtungsstelle einigen.

Dazu bedarf es jedoch einer tiefergehenden Prüfung und eines intensiven Dialogs mit den Ländern und dem ZEV.

Hauk  
Minister für Ländlichen Raum  
und Verbraucherschutz