

## **Referentenentwurf**

### **des Bundesministeriums der Justiz und für Verbraucherschutz**

#### **Verordnung über Informations- und Berichtspflichten nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz**

(Verbraucherstreitbeilegungs-Informationspflichtenverordnung – VSBIInfoV)

##### **A. Problem und Ziel**

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 18.6.2013, S. 63) ist bis zum 9. Juli 2015 in deutsches Recht umzusetzen.

Artikel 14 Absatz 5 in Verbindung mit Artikel 22 Absatz 2 der Verordnung (EU) Nr. 524/2013 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 21. Mai 2013 über die Online-Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 und der Richtlinie 2009/22/EG (ABl. L 165 vom 18.6.2013, S. 1) verpflichtet die Mitgliedstaaten, bis zum 9. Januar 2016 dafür zu sorgen, dass Verbraucherschlichtungsstellen auf ihren Webseiten einen Link auf die Europäische Plattform zur Online-Streitbeilegung einstellen.

Das Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG) legt die zur Umsetzung der Richtlinie 2013/11/EU und zur Durchführung der Verordnung (EU) Nr. 524/2013 erforderlichen rechtlichen Rahmenbedingungen fest. Das Gesetz beschränkt sich jedoch in einigen Punkten auf eine zusammenfassende Regelung und überlässt die Regelung von Einzelheiten einer Rechtsverordnung nach § 40 Absatz 1 VSBG.

##### **B. Lösung**

Mit dieser Verordnung werden die nach § 40 Absatz 1 VSBG zulässigen Konkretisierungen in Bezug auf den Inhalt der folgenden Anträge, Berichte und Mitteilungen getroffen: Antrag privatrechtlicher Einrichtungen auf Anerkennung als Verbraucherschlichtungsstelle, Webseiten der Verbraucherschlichtungsstellen, nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz erforderliche Berichte sowie Mitteilungen der zuständigen Behörden und Aufsichtsbehörden an die Zentrale Anlaufstelle.

##### **C. Alternativen**

Keine.

##### **D. Haushaltsausgaben ohne Erfüllungsaufwand**

Keine.

## **E. Erfüllungsaufwand**

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

Keiner.

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

Für die Wirtschaft entsteht durch die Verordnung kein zusätzlicher Erfüllungsaufwand, da es sich um eine Konkretisierung ohnehin bestehender Informationspflichten handelt.

#### Davon Bürokratiekosten aus Informationspflichten

Durch die Verordnung werden vier ohnehin bestehende, durch das Verbraucherstreitbeilegungsgesetz eingeführte Informationspflichten privater Schlichtungsstellen konkretisiert. Gegenüber dem im Entwurf eines Gesetzes zur Umsetzung der Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten und zur Durchführung der Verordnung über Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten bereits dargestellten und berücksichtigten Erfüllungsaufwand entsteht allenfalls ein nicht näher quantifizierbarer, geringfügiger Aufwand.

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

Der für Bund, Länder und Kommunen entstehende Aufwand wurde bereits in der Begründung des Entwurfs eines Gesetzes zur Umsetzung der Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten und zur Durchführung der Verordnung über Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten dargestellt. Die Verordnung führt nicht zu Mehraufwand.

## **F. Weitere Kosten**

Über die bereits im Entwurf eines Gesetzes zur Umsetzung der Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten und zur Durchführung der Verordnung über Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten dargestellten möglichen Kosten hinaus fallen durch diese Verordnung keine weiteren Kosten an.

Auswirkungen auf das Preisniveau, insbesondere auf das Verbraucherpreisniveau, sind nicht zu erwarten.

# **Referentenentwurf des Bundesministeriums der Justiz und für Verbraucherschutz**

## **Verordnung über Informations- und Berichtspflichten nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz**

### **(Verbraucherstreitbeilegungs-Informationspflichtenverordnung – VSB-InfoV)<sup>1)</sup>**

Vom ...

Auf Grund des § 40 Absatz 1 Nummer 1 bis 4 des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes vom ... [hier sind einzusetzen (vom Referat, nicht von der Schriftleitung): Ausfertigungsdatum und Fundstelle] verordnet das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz:

#### **§ 1**

##### **Antrag auf Anerkennung als private Verbraucherschlichtungsstelle**

Der Antrag einer Einrichtung auf Anerkennung als Verbraucherschlichtungsstelle muss insbesondere folgende Informationen enthalten:

1. den Namen, die Anschrift und die Internetadresse der Einrichtung sowie die E-Mail-Adresse, Telefonnummer und Telefaxnummer, unter der die Einrichtung erreichbar ist,
2. Angaben zur Organisation und zur Finanzierung der Einrichtung, einschließlich Angaben zur Mitwirkung der Vertreter von Interessenverbänden nach § 8 des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes,
3. die Namen der Streitmittler, Angaben zum Verfahren ihrer Bestellung und zu ihrer Amtsdauer sowie Angaben dazu, von wem und in welcher Weise sie für ihre Tätigkeit als Streitmittler vergütet werden,
4. die durchschnittliche Verfahrensdauer oder, wenn die Einrichtung noch keine Verfahren durchgeführt hat, die erwartete durchschnittliche Verfahrensdauer,
5. Angaben zur Zuständigkeit der Einrichtung, insbesondere Nennung der Wirtschaftsbereiche, die von der Tätigkeit der Einrichtung erfasst werden, sowie die Angabe, ob die Einrichtung ihrer Zuständigkeit nach Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle im Sinne des § 3 Absatz 2 Satz 2 des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes ist und ob sie auch auf Antrag eines Unternehmers tätig wird,
6. die Voraussetzungen für die Durchführung eines Streitbeilegungsverfahrens, die Ablehnungsgründe nach § 13 Absatz 2 Satz 1 des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes und die zulässigen Verfahrenssprachen,
7. gegebenenfalls Regelungen zur Anhörung der Parteien und zur Schriftlichkeit des Verfahrens,

---

<sup>1)</sup> Diese Verordnung dient der Umsetzung 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 (ABl. L 165 vom 18.6.2013, S. 63).

8. Angaben zur Verbindlichkeit des Verfahrensergebnisses und zu den Kosten des Verfahrens.

## § 2

### **Angaben für die Liste der Verbraucherschlichtungsstellen**

Für die Liste der Verbraucherschlichtungsstellen nach § 30 Absatz 2 Nummer 2, Absatz 3 Nummer 2 und § 31 Absatz 1 des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes sind die Angaben nach § 1 Nummer 1 und 5 bis 8 zu übermitteln.

## § 3

### **Webseite der Verbraucherschlichtungsstelle**

Die Verbraucherschlichtungsstelle veröffentlicht die folgenden Informationen auf ihrer Webseite:

1. Anschriften, Telefonnummern, Telefaxnummern und E-Mail-Adressen, über die die Verbraucherschlichtungsstelle erreichbar ist,
2. den Hinweis auf ihre Eigenschaft als Verbraucherschlichtungsstelle und gegebenenfalls auf die Mitgliedschaft in einem Netzwerk von Verbraucherschlichtungsstellen zur erleichterten Beilegung grenzübergreifender Streitigkeiten,
3. die Namen der Streitmittler sowie Angaben zum Verfahren ihrer Bestellung und zu ihrer Amtsdauer,
4. die Angaben nach § 1 Nummer 4 bis 8,
5. Angaben zum Ablauf des Streitbeilegungsverfahrens und zur Möglichkeit der Beendigung des Verfahrens durch die Parteien,
6. Angaben zu den Regelungen und Erwägungen, auf die die Verbraucherschlichtungsstelle sich bei der Beilegung der Streitigkeit stützen kann,
7. Hinweise zur Rechtswirkung des Ergebnisses des Streitbeilegungsverfahrens,
8. den Link zu der Webseite der Europäischen Kommission mit der Liste der Verbraucherschlichtungsstellen sowie den Link zu der Europäischen Plattform zur Online-Streitbeilegung.

## § 4

### **Tätigkeitsbericht der Verbraucherschlichtungsstelle**

(1) Der Tätigkeitsbericht der Verbraucherschlichtungsstelle (§ 32 Absatz 1 des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes) enthält insbesondere folgende Informationen:

1. statistische Angaben zu den Anträgen auf Durchführung eines Streitbeilegungsverfahrens, insbesondere
  - a) Anzahl der eingegangenen Anträge untergliedert nach dem Gegenstand, auf den sie sich hauptsächlich beziehen,

- b) Anteil der nach § 13 Absatz 2 Satz 1 des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes abgelehnten Anträge untergliedert nach den Ablehnungsgründen,
  - c) Anteil der ergebnislos gebliebenen Verfahren (§ 19 Absatz 2 des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes),
  - d) durchschnittliche Dauer der Verfahren,
  - e) sofern bekannt, Anteil der Fälle, in denen sich die Parteien an das Ergebnis des Verfahrens gehalten haben,
  - f) wenn bekannt, Anteil der grenzübergreifenden Streitigkeiten,
2. Angaben zu häufig auftretenden Sachverhalten, die Anlass für Anträge auf Durchführung eines Streitbeilegungsverfahrens waren,
  3. Empfehlungen zur Vermeidung oder zur Beilegung von häufig auftretenden Streitigkeiten zwischen Verbrauchern und Unternehmern, sofern die Verbraucherschlichtungsstelle aufgrund ihrer Tätigkeit hierzu Erkenntnisse hat,
  4. Hinweise auf etwaige Hindernisse für die Beilegung von Streitigkeiten, wobei diesbezügliche Erkenntnisse zu grenzübergreifenden Streitigkeiten gesondert darzustellen sind,
  5. Angaben zur Zusammenarbeit mit anderen Verbraucherschlichtungsstellen in Netzwerken zur Beilegung grenzübergreifender Streitigkeiten.

(2) Der Tätigkeitsbericht ist ab Anerkennung oder Einrichtung der Verbraucherschlichtungsstelle für jedes Kalenderjahr, jedoch erstmals für das Jahr 2016, bis zum 1. Februar des Folgejahres zu veröffentlichen.

## § 5

### **Evaluationsbericht der Verbraucherschlichtungsstelle**

(1) Der Evaluationsbericht der Verbraucherschlichtungsstelle (§ 32 Absatz 2 Satz 1 des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes) enthält ergänzend zum Tätigkeitsbericht insbesondere folgende Informationen:

1. eine Bewertung der Effektivität der von der Verbraucherschlichtungsstelle geführten Verfahren,
2. eine Bewertung der Organisations- und Finanzstruktur der Verbraucherschlichtungsstelle,
3. Angaben zu Schulungen der Streitmittler und ihrer Mitarbeiter,
4. eine Bewertung der Zusammenarbeit mit Verbraucherschlichtungsstellen in Netzwerken zur Beilegung grenzübergreifender Streitigkeiten.

(2) Der Evaluationsbericht ist erstmals zum 1. Februar 2018 zu übermitteln und danach zum 1. Februar jedes geraden Kalenderjahres ab Anerkennung oder Einrichtung der Verbraucherschlichtungsstelle jeweils für die zwei vorangegangenen Kalenderjahre.

§ 6

**Verbraucherschlichtungsbericht und Auswertung der Evaluationsberichte der Verbraucherschlichtungsstellen**

(1) Der Verbraucherschlichtungsbericht der Zentralen Anlaufstelle (§ 33 Absatz 1 des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes) enthält insbesondere folgende Informationen:

1. eine Darstellung und Bewertung der Tätigkeit der Verbraucherschlichtungsstellen im Bundesgebiet,
2. statistische Angaben zu etwaigen Hindernissen bei der Behandlung von inländischen und grenzübergreifenden Streitigkeiten durch die Verbraucherschlichtungsstellen sowie Empfehlungen zur Beseitigung dieser Hindernisse,
3. eine Darstellung der Entwicklung der außergerichtlichen Streitbeilegung nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz einschließlich etwaiger Verbesserungsvorschläge.

(2) Für den Inhalt der Auswertung der Evaluationsberichte der Verbraucherschlichtungsstellen, die von den zuständigen Behörden und Aufsichtsbehörden zu erstellen sind (§ 33 Absatz 2 des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes), gilt Absatz 1 entsprechend.

§ 7

**Inkrafttreten**

Diese Verordnung tritt am [...] in Kraft.

## **Begründung**

### **A. Allgemeiner Teil**

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

Ziel der Verordnung ist es, durch einheitliche Vorgaben insbesondere die Erstellung und Bearbeitung von Anträgen auf Anerkennung als Verbraucherschlichtungsstelle, die Erstellung und Auswertung von Tätigkeits- und Evaluationsberichten und die Vorbereitung des Verbraucherschlichtungsberichts zu erleichtern. Auch sollen die Webseiten der Verbraucherschlichtungsstellen möglichst vergleichbare Mindestinformationen bereitstellen. Die Konkretisierungen der Informations- und Berichtspflichten dienen darüber hinaus in weiten Teilen unmittelbar der Umsetzung der Richtlinie 2013/11/EU.

#### **II. Wesentlicher Inhalt der Verordnung**

Die Verordnung konkretisiert zunächst die inhaltlichen Anforderungen an einen Antrag auf Anerkennung als Verbraucherschlichtungsstelle und setzt damit Artikel 19 Absatz 1 der Richtlinie 2013/11/EU um. Ferner gibt sie im Einklang mit Artikel 20 Absatz 2 der Richtlinie 2013/11/EU vor, welche Angaben der Zentralen Anlaufstelle bzw. der Europäischen Kommission über die deutschen Verbraucherschlichtungsstellen mitzuteilen sind.

Darüber hinaus ergänzt die Verordnung die gesetzlichen Vorschriften über den Inhalt der Tätigkeits- und Evaluationsberichte der Verbraucherschlichtungsstellen. Auch konkretisiert sie den Inhalt des alle vier Jahre vorzulegenden Berichts der Zentralen Anlaufstelle nach § 33 des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes (VSBG) an die Europäische Kommission über die Entwicklung der Verbraucherstreitbeilegung in Deutschland.

#### **III. Alternativen**

Keine.

#### **IV. Regelungskompetenz der Bundesregierung**

Die Verordnungsermächtigung ergibt sich aus § 40 Absatz 1 VSBG. Danach ist das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz ermächtigt, die Anforderungen an den Inhalt bestimmter Anträge, Mitteilungen und Berichte näher zu bestimmen.

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

Die Verordnung ist mit dem Recht der Europäischen Union und mit völkerrechtlichen Verträgen, die die Bundesrepublik Deutschland abgeschlossen hat, vereinbar.

## **VI. Regelungsfolgen**

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

Die Verordnung enthält keine Regelungen zur Vereinfachung von Verwaltungsverfahren.

### **2. Nachhaltigkeitsaspekte**

Der Verordnungsentwurf berührt keine Aspekte einer nachhaltigen Entwicklung im Sinne der Nationalen Nachhaltigkeitsstrategie.

### **3. Haushaltsausgaben ohne Erfüllungsaufwand**

Keine.

### **4. Erfüllungsaufwand**

Für Bürgerinnen und Bürger entsteht kein Erfüllungsaufwand.

Der für die Wirtschaft und die Verwaltung entstehende Erfüllungsaufwand wurde in der Begründung des Entwurfs eines Gesetzes zur Umsetzung der Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten und zur Durchführung der Verordnung über Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten ausführlich dargestellt. Die Verordnung verursacht keinen zusätzlichen Erfüllungsaufwand.

### **5. Weitere Kosten**

Keine.

### **6. Weitere Regelungsfolgen**

Auswirkungen von gleichstellungspolitischer oder demographischer Bedeutung sind nicht zu erwarten. Nennenswerte Auswirkungen von verbraucherpolitischer Bedeutung über den Entwurf eines Gesetzes zur Umsetzung der Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten und zur Durchführung der Verordnung über Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten hinaus sind nicht zu erwarten.

## **VII. Befristung; Evaluation**

Eine Befristung ist nicht vorgesehen, da es um die Erfüllung von Vorgaben der Richtlinie 2013/11/EU geht. Auch eine Evaluation ist nicht vorgesehen, da die Zentrale Anlaufstelle regelmäßig über die Entwicklung der Verbraucherschlichtung in Deutschland berichten wird und dabei auch berücksichtigt, wie sich die Vorgaben dieser Rechtsverordnung in der Praxis bewähren.



## **B. Besonderer Teil**

### **Zu § 1 (Antrag auf Anerkennung als private Verbraucherschlichtungsstelle)**

Die Vorschrift setzt die Vorgaben der Richtlinie 2013/11/EU zum Inhalt des Antrags auf Anerkennung als Schlichtungsstelle um (vgl. Artikel 19 Absatz 1 der Richtlinie 2013/11/EU). Die Formulierungen berücksichtigen auch, dass die Angaben aus dem Antrag, soweit sie von der zuständigen Behörde inhaltlich übernommen werden können, zugleich für die nach Artikel 20 Absatz 2 und 3 der Richtlinie 2013/11/EU bzw. § 31 VSBG zu erstellende Liste der Verbraucherschlichtungsstellen verwendet werden können und sollten (vgl. ergänzend auch die Begründung zu § 2 VSInfoV-E). Die Vorschrift konkretisiert die Anforderungen an die Begründung des Antrags auf Anerkennung einer privatrechtlichen Einrichtung als Verbraucherschlichtungsstelle (§ 23 VSBG) und die Vorgaben für die Webseite der Verbraucherschlichtungsstelle (§ 3 VSInfoV-E und § 9 VSBG).

#### **Zu Nummer 1**

Nummer 1 setzt Artikel 19 Absatz 1 Buchstabe a und Artikel 20 Absatz 2 Satz 2 Buchstabe a der Richtlinie 2013/11/EU um. Die Angabe dient zum einen der Kommunikation der zuständigen Behörde mit der antragstellenden Einrichtung; zugleich sollen die Angaben in die Liste der Verbraucherschlichtungsstellen, die die Zentrale Anlaufstelle zusammenstellen und an die Europäische Kommission übermitteln muss, übernommen werden können (vgl. § 31 VSBG und nachfolgend § 2 VSInfoV-E).

#### **Zu Nummer 2**

Die Vorschrift konkretisiert und ergänzt die Vorschrift des § 23 Absatz 1 Satz 2 VSBG, wonach Unterlagen zur Organisations- und Finanzverfassung der Einrichtung vorzulegen sind. Nach Nummer 2 sollen diese Unterlagen in der Begründung des Antrags erläutert werden, um der zuständigen Behörde die Prüfung zu ermöglichen, ob die Anforderungen nach § 22 VSBG vorliegen, insbesondere ob die Finanzierung gesichert erscheint. Die Vorschrift setzt Artikel 19 Absatz 1 Buchstabe b der Richtlinie 2013/11/EU um. Zusätzlich sichert sie die Möglichkeit zur Prüfung, ob für wichtige Entscheidungen zur Struktur und Tätigkeit der Schlichtungsstelle sowie zu ihrer Besetzung eine Mitwirkung von Interessenverbänden nach § 8 VSBG vorgesehen ist.

#### **Zu Nummer 3**

Die Vorschrift setzt Artikel 19 Absatz 1 Buchstabe b der Richtlinie 2013/11/EU um. Auch diese Angaben dienen der Begründung des Antrags und erläutern, inwieweit die Vorgaben der §§ 5 bis 7 VSBG erfüllt sind. Es sind daher auch nur die zur Beurteilung dieser Frage erforderlichen Angaben zu machen. Es ist insbesondere nachzuweisen, dass die Vergütung nicht vom Ausgang von Streitschlichtungsverfahren abhängig ist (§ 6 Absatz 2 Satz 3 VSBG). Auch darf der Streitmittler die Vergütung nicht von nur einem einzigen Unternehmer erhalten (vgl. Artikel 2 Absatz 2 Buchstabe a der Richtlinie 2013/11/EU).

#### **Zu Nummer 4**

Die Richtlinie 2013/11/EU verlangt nach Artikel 19 Absatz 1 Buchstabe e die Angabe der durchschnittlichen Verfahrensdauer. Sofern eine Einrichtung neu geschaffen wird, ist die von der antragstellenden Einrichtung erwartete durchschnittliche Verfahrensdauer anzugeben.

### **Zu Nummer 5**

Die antragstellende Einrichtung muss möglichst konkret den Zuständigkeitsbereich beschreiben, den sie im Einklang mit § 3 VSBG festgelegt hat. Die Beschreibung der Zuständigkeit soll so erfolgen, dass sie nach Möglichkeit unverändert in die Liste der Schlichtungsstellen übernommen werden kann. Die Beschreibung der Zuständigkeit der Schlichtungsstelle ist besonders wichtig, um den Beteiligten (Verbrauchern und Unternehmen) das Auffinden geeigneter Schlichtungsstellen zu erleichtern. Gleichzeitig hilft sie den Auffangschlichtungsstellen der Länder festzustellen, ob es eine geeignete Schlichtungsstelle gibt, so dass sie nicht verpflichtet sind, in einem konkreten Fall tätig zu werden. Daher ist insbesondere anzugeben, ob eine Stelle als Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle nach § 3 Absatz 2 Satz 2 VSBG tätig würde, wenn sie wie beantragt als Verbraucherschlichtungsstelle anerkannt würde.

Anzugeben ist auch, ob die Schlichtungsstelle in ihrer Zuständigkeit über den in § 3 Absatz 1 VSBG festgelegten Mindesttätigkeitsbereich (Anträge von Verbrauchern gegen Unternehmer) hinausgeht. Lässt beispielsweise eine Verbraucherschlichtungsstelle nach § 3 Absatz 3 VSBG auch Anträge von Unternehmern zu, ist dies mitzuteilen. Denn Artikel 2 Absatz 3 Satz 2 der Verordnung (EU) Nr. 524/2013 über die Online-Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten (ABl. L 165 vom 18.6.2013, S. 1) verlangt in diesem Falle, dass die Zentrale Anlaufstelle der Europäischen Kommission mitteilt, welche Verbraucherschlichtungsstellen Streitigkeiten auf Antrag eines Unternehmers bearbeiten. Die zuständige Behörde muss daher diese Angabe von der antragstellenden Einrichtung mitgeteilt bekommen, um sie entsprechend an die Zentrale Anlaufstelle weitergeben zu können.

### **Zu Nummer 6**

Nach Nummer 6 sind, wie von Artikel 19 Absatz 1 Buchstabe h der Richtlinie 2013/11/EU verlangt, insbesondere Regelungen der Verfahrensordnung zu nennen, wonach Verfahren unter bestimmten Voraussetzungen von der Schlichtungsstelle abgelehnt werden können (§ 13 Absatz 2 Satz 1 VSBG). Zu nennen wären beispielsweise Streitwertgrenzen oder das Erfordernis, dass eine Beschwerde zunächst unmittelbar beim Unternehmen angemeldet werden muss. Anzugeben sind zudem die zulässigen Verfahrenssprachen (vgl. Artikel 19 Absatz 1 Buchstabe f der Richtlinie 2013/11/EU).

Auch diese Angaben sind nach Möglichkeit so zu fassen, dass sie unmittelbar in die Liste nach Artikel 20 Absatz 2 Satz 2 Buchstabe c und h der Richtlinie 2013/11/EU übernommen werden können (vgl. § 2 VSInfoV-E).

### **Zu Nummer 7**

Nach dieser Vorschrift ist mitzuteilen, ob das Verfahren schriftlich abläuft oder ob die Verbraucherschlichtungsstelle nach ihrer Verfahrensordnung auch mündliche Anhörungen der Parteien durchführt. Umgesetzt werden Artikel 19 Absatz 1 Buchstabe c und Artikel 20 Absatz 2 Satz 2 Buchstabe f der Richtlinie 2013/11/EU. Diese Angabe ist auch in die der Europäischen Kommission zu meldenden Angaben aufzunehmen (vgl. § 2 VSInfoV-E).

### **Zu Nummer 8**

Im Einklang mit Artikel 19 Absatz 1 Buchstabe c und d der Richtlinie 2013/11/EU ist anzugeben, ob das Verfahrensergebnis verbindlich ist und welche Kosten dem Verbraucher bzw. dem Unternehmer entstehen. Auch diese Angabe ist nach § 2 VSInfoV-E der Zentralen Anlaufstelle für die nach § 31 VSBG zu erstellende Liste mitzuteilen (vgl. Artikel 20 Absatz 2 Satz 2 Buchstabe b und g der Richtlinie 2013/11/EU).

## **Zu § 2 (Angaben für die Liste der Verbraucherschlichtungsstellen)**

Nach § 31 VSBG erstellt die Zentrale Anlaufstelle eine Liste sämtlicher Verbraucherschlichtungsstellen und übermittelt diese der Kommission. Nach § 30 Absatz 2 Nummer 2 VSBG teilt die für die Anerkennung einer privatrechtlich organisierten Verbraucherschlichtungsstelle zuständige Behörde der Zentralen Anlaufstelle die für die Liste notwendigen Daten mit. Bei behördlichen Schlichtungsstellen melden die zuständigen Aufsichtsbehörden diese Daten (§ 30 Absatz 3 Nummer 2 VSBG). Änderungen sind ebenfalls unverzüglich mitzuteilen (§ 30 Absatz 4 VSBG), damit die Zentrale Anlaufstelle ihre Pflicht erfüllen kann, die Änderungen an die Europäische Kommission weiterzugeben.

§ 2 VSInfoV-E soll sicherstellen, dass die Zentrale Anlaufstelle die notwendigen Informationen erhält. Ferner legt die Vorschrift die Grundlage für eine gewisse Standardisierung dieser Mitteilungen, die von den beteiligten Behörden in der Praxis weiter konkretisiert werden kann, beispielsweise durch die Einführung von Formblättern oder Masken, über die die Angaben mitgeteilt oder geändert werden können.

Die Vorschrift legt die Form dieser Mitteilungen nicht fest; in der Praxis wird sich eine elektronische Übermittlung der Angaben und Erstellung der Liste anbieten.

Die aus den Mitteilungen nach § 30 VSBG und § 2 VSInfoV-E erstellte Liste der Europäischen Kommission ist öffentlich zugänglich. Die Mitteilungen sollten daher so abgefasst werden, dass sie klar und verständlich sind und für die Liste soweit wie möglich unmittelbar verwendet werden können.

## **Zu § 3 (Webseite der Verbraucherschlichtungsstelle)**

Die Vorschrift konkretisiert die Vorgabe aus Artikel 7 Absatz 1 der Richtlinie 2013/11/EU und § 9 Absatz 1 VSBG. Sie regelt, welche Informationen auf der Webseite einer Verbraucherschlichtungsstelle mindestens zu veröffentlichen sind und auf Nachfrage gemäß § 8 Absatz 2 VSBG auf einem dauerhaften Datenträger zur Verfügung gestellt werden müssen. Diese Informationen sind, anders als die Angaben in § 1 VSInfoV-E, ohne Einschränkung für die Öffentlichkeit bestimmt. Es steht der Verbraucherschlichtungsstelle frei, im Rahmen des gesetzlich Zulässigen auch weitere Angaben aufzunehmen, etwa Hinweise darauf, welche Unternehmen sich der Schlichtungsstelle ausdrücklich angeschlossen haben, wenn die Unternehmen dem zustimmen und ein solcher Hinweis möglich ist; nicht immer haben Schlichtungsstellen einen abgeschlossenen Kreis von Mitgliedsunternehmen.

### **Zu Nummer 1**

Die Vorgabe beruht auf Artikel 7 Absatz 1 Buchstabe a der Richtlinie 2013/11/EU. Ziel ist vor allen Dingen sicherzustellen, dass ein Verbraucher die Verbraucherschlichtungsstelle finden und kontaktieren kann.

### **Zu Nummer 2**

Wie von Artikel 7 Absatz 1 Buchstabe b der Richtlinie 2013/11/EU verlangt, muss die Webseite erkennen lassen, dass es sich bei der Einrichtung um eine Verbraucherschlichtungsstelle nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz oder aufgrund anderer Gesetze, die auf das Verbraucherstreitbeilegungsgesetz verweisen, handelt. Ferner ist eine Mitgliedschaft in einem Netzwerk von Streitbeilegungsstellen, die den Vorgaben der Richtlinie 2013/11/EU entsprechen, auszuweisen (vgl. Artikel 7 Absatz 1 Buchstabe e der Richtlinie 2013/11/EU). Beispiel für ein bestehendes Netzwerk ist „FIN-Net“, das Netz der Schlichtungsstellen im Bereich der Finanzdienstleistungen.

### **Zu Nummer 3**

Nummer 3 setzt Artikel 7 Absatz 1 Buchstabe c der Richtlinie 2013/11/EU um. Artikel 7 Absatz 1 Buchstabe d der Richtlinie 2013/11/EU (zusätzliche Angaben zur fachlichen und persönlichen Qualifikation des Streitmittlers) ist dagegen nicht umzusetzen, da die Vorschrift nur für Streitmittler gilt, die ausschließlich für einen einzigen Unternehmer tätig werden („Unternehmensschlichtungsstellen“). Solche Stellen können nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz aber nicht als Verbraucherschlichtungsstellen zugelassen werden.

### **Zu Nummer 4**

Nummer 4 setzt Artikel 7 Absatz 1 Buchstabe f bis j und l bis n der Richtlinie 2013/11/EU um, verweist zu diesem Zwecke aber auf § 1 Absatz 1 Nummer 4 bis 8, um – anders als die Richtlinie 2013/11/EU – abweichende Formulierungen desselben Regelungsanliegens zu vermeiden. Daraus folgt, dass bei der Auslegung von § 1 Absatz 1 Nummer 4 bis 8 VSBInfoV-E nicht nur Artikel 19 Absatz 1 und Artikel 20 Absatz 2 Satz 2 der Richtlinie 2013/11/EU, sondern auch Artikel 7 Absatz 1 der Richtlinie 2013/11/EU mitzudenken sind.

### **Zu Nummer 5**

Nach dieser Vorschrift ist anzugeben, wie der Verfahrensablauf ausgestaltet ist und welche Möglichkeiten die Parteien haben, das Verfahren zu beenden (vgl. Artikel 7 Absatz 1 Buchstabe k der Richtlinie 2013/11/EU und § 14 VSBG). Diese Informationen sind Teil der angestrebten Transparenz und Verständlichkeit des Verfahrens für die Parteien und insbesondere für Verbraucher.

### **Zu Nummer 6**

In Umsetzung von Artikel 7 Absatz 1 Buchstabe i der Richtlinie 2013/11/EU muss angegeben werden, auf welche Erwägungen und Regelungen sich die Verbraucherschlichtungsstelle stützen kann. Die Vorschrift ergänzt § 17 Absatz 1 VSBG, wonach sich der Streitmittler, wenn er einen Lösungsvorschlag macht, insbesondere am geltenden Recht zu orientieren hat. Die Angabe sollte sich auf eine Zusammenfassung wesentlicher Aspekte beschränken. Eine vollständige Darstellung sämtlicher denkbarer Regelungen und Erwägungen wäre weder möglich noch für die Parteien verständlich und würde daher auch nicht zur angestrebten Transparenz des Verfahrens beitragen. Zu berücksichtigen ist auch der Umstand, dass die Verbraucherschlichtungsstellen nicht auf eine bestimmte Konfliktlösungsmethode festgelegt sind. Eine Stelle, die lediglich eine Lösung vermittelt, wird dabei andere Erwägungen zugrunde legen als eine Stelle, die verpflichtet ist, den Parteien einen für einen Unternehmer bindenden Schlichtungsvorschlag zu machen.

### **Zu Nummer 7**

Die Verbraucherschlichtungsstelle muss nach Artikel 7 Absatz 1 Buchstabe n der Richtlinie 2013/11/EU erläutern, welche Rechtswirkungen das mögliche Verfahrensergebnis hat. Angaben zur Vollstreckbarkeit etwaiger Verfahrensergebnisse (Artikel 7 Absatz 1 Buchstabe o der Richtlinie 2013/11/EU) sind dagegen nicht erforderlich, da die Verbraucherschlichtungsstellen grundsätzlich keine vollstreckbaren Verfahrensergebnisse erzeugen.

### **Zu Nummer 8**

Die Verbraucherschlichtungsstelle muss einen Link zur Webseite der Europäischen Kommission mit der Liste der Verbraucherschlichtungsstellen (Artikel 15 Absatz 1 der Richtlinie 2013/11/EU) und zur Webseite der Europäischen Plattform zur Online-Streitbeilegung vorsehen (Artikel 14 Absatz 5 der Verordnung (EU) Nr. 524/2013).

## **Zu § 4 (Tätigkeitsbericht der Verbraucherschlichtungsstelle)**

### **Zu Absatz 1**

Wie sich aus dem Eingangssatz der Vorschrift ergibt, legt sie lediglich den Mindestinhalt des Tätigkeitsberichts fest. Dieser ergibt sich aus Artikel 7 Absatz 2 Satz 2 der Richtlinie 2013/11/EU.

Der Verbraucherschlichtungsstelle steht es frei, im Rahmen des gesetzlich Zulässigen darüber hinauszugehen. Sie kann insbesondere besonders interessante Einzelfallentscheidungen in anonymisierter Form in den Bericht aufnehmen oder eine Sammlung von Schlichtungsvorschlägen – unter Wahrung der Verschwiegenheitspflichten und unter Beachtung datenschutzrechtlicher Vorschriften – im Internet zugänglich machen. Sie kann auch anlassbezogen oder regelmäßig Zwischenberichte veröffentlichen oder laufende Statistiken bereitstellen. Dazu ist sie aber gesetzlich nicht verpflichtet.

### **Zu Absatz 2**

Die Vorschriften legen den Termin für die Vorlage der Tätigkeitsberichte fest. Da die Verbraucherschlichtungsstellen frühestens in der zweiten Jahreshälfte 2015 anerkannt werden können, wird der früheste Termin für den ersten Bericht auf den 1. Februar 2017, also nach Ablauf des ersten vollen Tätigkeitsjahres der Verbraucherschlichtungsstellen, festgesetzt.

## **Zu § 5 (Evaluationsbericht der Verbraucherschlichtungsstelle)**

Der Evaluationsbericht nach § 32 Absatz 2 VSBG richtet sich – anders als der jährliche Tätigkeitsbericht – nicht in erster Linie an die Öffentlichkeit, sondern an die für die Anerkennung der Verbraucherschlichtungsstelle zuständige Behörde bzw. im Falle einer behördlichen Verbraucherschlichtungsstelle an deren Aufsichtsbehörde. Der notwendige Inhalt ergibt sich aus Artikel 19 Absatz 3 der Richtlinie 2013/11/EU und wird in § 5 VSBIInfoV-E konkretisiert. Datenschutzrechtliche Vorschriften sind zu beachten.

### **Zu Absatz 1**

Der Evaluationsbericht muss zunächst alle im Tätigkeitsbericht (§ 4 VSBIInfoV-E) zu nennenden Inhalte abdecken. Zusätzlich sind die in den Nummern 1 bis 4 der Vorschrift genannten Angaben zu machen und Bewertungen vorzunehmen.

### **Zu Absatz 2**

Da der Evaluationsbericht Grundlage für den alle vier Jahre zu erstellenden Bericht der Zentralen Anlaufstelle sein soll, andererseits aber in Teilen ähnliche Informationen wie die Tätigkeitsberichte nach § 32 Absatz 1 VSBG in Verbindung mit § 4 VSBIInfoV-E hat, wird die Frist auf den 1. Februar (in Jahren mit gerader Jahreszahl, vgl. § 5 Absatz 2 VSBIInfoV-E) festgesetzt. Dies gibt den zuständigen Behörden bzw. Aufsichtsbehörden und der Zentralen Anlaufstelle gerade noch Zeit, die Berichte auszuwerten. Andererseits können die Verbraucherschlichtungsstellen die Vorbereitungen für die Erstellung der Tätigkeits- und der Evaluationsberichte parallel laufen lassen, was aus praktischen Gründen ohnehin sinnvoll ist.

Da die Evaluationsberichte in den alle vier Jahre zu erstellenden Verbraucherschlichtungsbericht der Zentralen Anlaufstelle nach § 33 VSBG einfließen, sollen sie auch Angaben enthalten, die für diesen Bericht abgefragt werden. Als Beispiel sei das besondere Interesse an der Entwicklung des Europäischen Binnenmarkts genannt, das der Grund dafür ist, dass alle europäischen Verbraucherschlichtungsstellen insbesondere die grenzübergreifenden Streitigkeiten im Blick haben und „best practices“ für den Umgang mit diesen Streitigkeiten entwickeln bzw. weiterentwickeln sollen. Evaluationsberichte sind erst-

malig am 1. Februar 2018 abzugeben (vgl. Begründung zu § 4 Absatz 2 und 3 VSBlInfoV-E).

**Zu § 6 (Verbraucherschlichtungsbericht der Zentralen Anlaufstelle und Berichte der zuständigen Behörden)**

Die Vorschrift setzt Artikel 20 Absatz 6 und 7 der Richtlinie 2013/11/EU um und regelt die Inhalte, zu denen der Vierjahresbericht Stellung nehmen muss. Es handelt sich um eine Mindestvorgabe.

Die Vorschrift gilt für die Auswertungen der Berichte, die die zuständigen Behörden für die jeweils in ihren Zuständigkeitsbereich fallenden Schlichtungsstellen abzugeben hat, entsprechend.

**Zu § 7 (Inkrafttreten)**

Die Verordnung tritt zum frühestmöglichen Zeitpunkt in Kraft.