

## **Stellungnahme**

**des Gesamtverbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft**

**zu dem Referentenentwurf  
des Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz  
für ein Gesetz zur Umsetzung der Richtlinie über alternative  
Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten und zur Durch-  
führung der Verordnung über Online-Streitbeilegung in Ver-  
braucherangelegenheiten**

**Gesamtverband der Deutschen  
Versicherungswirtschaft e. V.**

Wilhelmstraße 43 / 43 G, 10117 Berlin  
Postfach 08 02 64, 10002 Berlin  
Tel.: +49 30 2020-5245  
Fax: +49 30 2020-6245

51, rue Montoyer  
B - 1000 Brüssel  
Tel.: +32 2 28247-30  
Fax: +32 2 28247-39  
ID-Nummer 6437280268-55

Ansprechpartner:  
**Silja Fischer**  
**Recht**

E-Mail: [s.fischer@gdv.de](mailto:s.fischer@gdv.de)

[www.gdv.de](http://www.gdv.de)



## Zusammenfassung

Die deutsche Versicherungswirtschaft **begrüßt den Referentenentwurf**. Das angestrebte Verbraucherstreitbeilegungsgesetz wird sicherstellen, dass es flächendeckend Schlichtungsstellen gibt, die Mindeststandards erfüllen. Die Alternative Streitbeilegung ermöglicht, Verbraucherinteressen einfach, schnell und kostengünstig durchzusetzen und Streitigkeiten zu beenden. **Die Versicherungswirtschaft hat hier langjährige und äußerst positive Erfahrungswerte in Hinblick auf die etablierte Einrichtung des Versicherungsombudsmann e.V.. Sie befürwortet deshalb, dass der Referentenentwurf sowohl das Potenzial sektorspezifischer Schlichtungsstellen anerkennt, als auch wichtige Spielräume hinsichtlich der Art des Konfliktbeilegungsverfahrens** vorsieht. Auch die Vorgaben, die der Referentenentwurf „überschießend“ vorsieht, sind ganz weitgehend zu begrüßen, da sie zusätzlich zu der Qualität und dem Vertrauen in die Schlichtungsstelle beitragen. **Nur bezüglich einzelner Regelungen besteht aus Sicht der Versicherungswirtschaft noch Korrekturbedarf**. Es sollte zum einem explizit klargestellt werden, dass Schlichtungsstellen auch nach § 13 Abs. 2 VSBG-E die Behandlung einer Streitigkeit vorerst ablehnen können, wenn dem Unternehmer nicht tatsächlich die Möglichkeit gegeben wurde, das Anliegen des Verbrauchers vorab zu prüfen. Zum anderen ist es wichtig, dass Verbraucher hinreichend über Schlichtungsstellen informiert werden. Ein automatischer Hinweis in Textform ist aber nicht praxisgerecht, wenn ein Anliegen des Kunden telefonisch geltend gemacht und bearbeitet wird. Hier sollte im Rahmen von § 35 VSBG-E eine Klarstellung erfolgen.

## 1. Streitbeilegungsverfahren nach dem VSBG-E

§ 13 Abs. 2 Verbraucherstreitbeilegungsgesetz-Entwurf (VSBG-E) eröffnet Schlichtungsstellen die wichtige **Option, in bestimmten Fällen die Durchführung eines Streitbeilegungsverfahrens abzulehnen**.

a) Ausdrücklich empfohlen wird § 13 Abs. 2 Nr. 2 VSBG-E im Wortlaut an § 28 Abs. 1 Nr. 4 VSBG-E anzupassen. Es sollte in beiden Fällen - d. h. sowohl bei Verfahren vor den Auffangschlichtungsstellen der Länder, als auch bei den Verfahren vor den anderen Schlichtungsstellen - sichergestellt werden können, dass das Anliegen dem Unternehmer nicht nur zur Kenntnis gebracht wurde, sondern dieser auch angemessene Zeit hatte, sich mit der Angelegenheit zu befassen. Dies dient der Entlastung der Schlichtungsstelle und vermeidet unnötige Kosten.

**Es sollte in § 13 Abs. 2 VSBG-E ausdrücklich klargestellt werden, dass eine Behandlung abgelehnt werden kann, wenn der Unterneh-**

**mer den geltend gemachten Anspruch weder anerkannt noch abgelehnt hat, es sei denn, seit der Geltendmachung sind mehr als zwei Monate vergangen.**

b) Nach § 13 Abs. 2 Nr. 2 VSBG-E kann die Verfahrensordnung eine Ablehnung auch dann vorsehen, wenn die Behandlung der Streitigkeit den effektiven Betrieb der Verbraucherschlichtungsstelle ernsthaft beeinträchtigen würde.

**Es sollte in der Gesetzesbegründung zu § 13 Abs. 2 Nr. 2 VSBG-E klargestellt werden, dass der effektive Betrieb der Verbraucherschlichtungsstelle insbesondere auch dann ernsthaft beeinträchtigt sein kann, wenn Streitgegenstand die Anwendung mathematischer Methoden oder Formeln ist.**

## **2. Berichtspflichten und Auskunftspflichten der Verbraucherschlichtungsstelle**

a) Das VSBG sieht in Umsetzung der Richtlinie detaillierte Berichtspflichten der Verbraucherschlichtungsstelle vor. Berichtspflichten und Auskunftspflichten sind zutreffend auf grundsätzliche und allgemein zu haltende Gesichtspunkte zu begrenzen und sollten die in § 20 VBSG-E vorgesehene Verschwiegenheitspflicht nicht unterlaufen.<sup>1</sup> Es ist **nicht ersichtlich, weshalb neben den Berichtspflichten nach 32 Abs. 1 bis 3 VSBG-E eine zusätzliche Auskunftspflicht nach § 32 Abs. 4 VSBG-E - gegenüber einer nach § 2 EG-Verbraucherschutzdurchsetzungsgesetz zuständigen Behörde - erforderlich ist.** Die Gesetzesbegründung legt dar, dass es sich hierbei um einen absoluten Ausnahmefall handeln soll. Dieser wird dort aber nicht näher umschrieben. Vielmehr wird das BMJV in § 40 Abs. 1 Nr. 5a VBSG-E ermächtigt, die Zusammenarbeit der Verbraucherschlichtungsstelle nach § 32 Abs. 4 VBSG-E mit den nach § 2 des EG-Verbraucherschutzdurchsetzungsgesetzes zuständigen Behörden durch Rechtsverordnung zu regeln. Dies sehen wir kritisch.

**Wir regen an, § 32 Abs. 4 und § 40 Abs. 1 Nr. 5a VSBG-E zu streichen.**

b) § 32 Abs. 2 VBSG-E sieht vor, dass der Evaluationsbericht, der gegenüber der jeweils zuständigen Behörde abzugeben ist, nicht veröffentlicht wird. Folgerichtig sollte er dann auch nicht dem allgemeinen Auskunftsanspruch nach dem Gesetz zur Regelung des Zugangs zu Informationen

---

<sup>1</sup> Vgl. Begründung § 32 Abs. 4 VBSG-E am Ende, S. 76.

des Bundes (IFG) unterliegen. Die Öffentlichkeit wird durch den jährlichen Tätigkeitsbericht (§ 32 Abs. 1 VBSG-E) umfassend informiert.

**Es sollte klargestellt werden, dass der Evaluationsbericht nicht dem allgemeinen Auskunftsanspruch nach dem IFG unterliegt.**

c) § 4 Abs. 2 VSB-InfoV-E sieht vor, dass die Verbraucherschlichtungsstelle ihren Tätigkeitsbericht jeweils bis zum 1. Februar des entsprechenden Folgejahres veröffentlichen soll. Vergleichbares gilt für den im 2-Jahres-Rhythmus zu erstellenden Evaluationsbericht nach § 5 Abs. 2 VSB-InfoV-E. Dies ist sehr knapp bemessen. Es ist nachvollziehbar, dass die Frist im Einklang mit Folgeberichtspflichten stehen soll. Wir befürworten hier aber eine ausgewogenere Verteilung des zur Verfügung stehenden Zeitraums. Es sollte genügend Zeit verbleiben, um eine angemessene Auswertung zu ermöglichen und auch Beschwerden, die gegen Ende des Berichtszeitraums eingehen, hinreichend berücksichtigen zu können.

**Die Fristen für die Abgabe des Tätigkeitsberichts und des Evaluationsberichts der Schlichtungsstelle sollten verlängert werden.**

d) Soweit in § 8 VBSG-E über die Vorgaben der Richtlinie hinaus eine Beteiligung von Verbraucherverbänden bei der Auswahl der Streitmittler und Änderung der Verfahrensordnung vorgesehen ist, wird dies begrüßt. Dies entspricht bereits der Praxis des Versicherungsombudsmann e.V. und dürfte der Akzeptanz der Schlichtungsstelle dienen. Von der Begründungspflicht nach § 23 Abs. 3 VBSG-E sollte allerdings auch dann abgesehen werden, wenn ein Beirat mit Verbraucherverbänden, unabhängigen Dritten und Unternehmensvertretern besetzt ist, und die Anzahl der Unternehmensvertreter nicht insgesamt überwiegt. Die Entscheidung des Gremiums sollte nicht künstlich aufgespalten werden.

**§ 23 Abs. 3 Satz. 2 VSBG-E sollte dahingehend abgeändert werden, dass Abweichungen dann nicht zu begründen sind, wenn Verbraucherverbände als Mitglieder eines Gremiums an der Entscheidung mitgewirkt haben, das zumindest paritätisch mit Unternehmensvertretern und anderen Mitgliedern besetzt ist.**

### **3. Informationspflichten des Unternehmers**

**§ 35 VSBG-E** sieht Informationspflichten des Unternehmers **nach dem Entstehen einer Streitigkeit** vor, wenn diese nicht beigelegt werden kann. Der vorgeschriebene Hinweis muss in Textform ergehen. Diese Vorgaben dienen der Umsetzung der Pflicht aus Artikel 13 Abs. 3 der Richtlinie 2013/11/EU. Die Richtlinie führt hier noch weiter aus, dass eine

Streitigkeit „im Anschluss an das direkte Einreichen einer Beschwerde“ nicht beigelegt werden konnte. Es ist wichtig, dass Verbraucher hinreichend über Schlichtungsstellen informiert werden. Vorbehaltlich der Frage, wie genau die Begriffe Streitigkeit und Beschwerde kontextbezogen zu definieren sind, ist aber ein automatischer Hinweis in Textform nicht praxisgerecht, wenn eine Beschwerde des Kunden telefonisch erfolgt und bearbeitet wird.<sup>2</sup> Es ist offensichtlich, dass europäische Gesetzgeber diesen Fall nicht vor Augen hatten. Zudem stellt § 34 zusätzlich sicher, dass der Verbraucher Hinweise zusammen mit seinen allgemeinen Geschäftsbedingungen erhält und diese zusätzlich auf der Website des Unternehmens nachlesen kann.

**Es sollte in der Gesetzesbegründung zu § 35 VSBG-E klargestellt werden, dass, soweit Unternehmen Kundenanliegen auch mündlich entgegen nehmen, eine mündliche Information grundsätzlich ausreicht.**

#### **4. Hemmung der Verjährung und Beendigung des Verfahrens**

Mit der Neufassung des § 204 BGB (Art. 5 Änderung des BGB) wird explizit geregelt, unter welchen Voraussetzungen die Durchführung eines Verfahrens vor einer anerkannten Streitbelegungsstelle die Verjährung hemmt. Die Hemmung endet nach § 204 Abs. 2 BGB grundsätzlich sechs Monate nach der Beendigung des eingeleiteten Verfahrens. Nach § 19 Abs. 1 VSBG-E endet das Streitbelegungsverfahren mit der Mitteilung des Ergebnisses. Wir möchten darauf hinweisen, dass sich hier für den Anspruchsgegner Schwierigkeiten ergeben können, den Zugang der Mitteilung beim Anspruchssteller zu beweisen. Der Versicherungsombudsmann e.V. hat hier in seiner Verfahrensordnung (§ 10 Abs. 5) eine Lösung dergestalt gefunden, dass die Beendigungswirkung spätestens drei Tage nach Versand der abschließenden Mitteilung eintritt.

Berlin, den 12.01.2015

---

<sup>2</sup> Entsprechend sieht auch das BaFin Rundschreiben „Mindestanforderungen an die Beschwerdebearbeitung durch Versicherungsunternehmen“ (3/2013 (VA)) unter B.8c vor, dass die endgültige Mitteilung an den Kunden nur auf dessen Wunsch in einer bestimmten Form zu ergehen hat.