

# Verbraucherstreitbeilegungsgesetz: VSBG

Bearbeitet von  
Matthias Roder, Peter Röthemeyer, Felix Braun

1. Auflage 2017. Buch. XXII, 239 S. Kartoniert

ISBN 978 3 406 69232 1

Format (B x L): 16,0 x 24,0 cm

Gewicht: 547 g

[Recht > Zivilverfahrensrecht, Berufsrecht, Insolvenzrecht > Zivilverfahrensrecht allgemein, Gesamtdarstellungen > Streitschlichtung, Mediation](#)

Zu [Inhalts- und Sachverzeichnis](#)

schnell und portofrei erhältlich bei



Die Online-Fachbuchhandlung beck-shop.de ist spezialisiert auf Fachbücher, insbesondere Recht, Steuern und Wirtschaft. Im Sortiment finden Sie alle Medien (Bücher, Zeitschriften, CDs, eBooks, etc.) aller Verlage. Ergänzt wird das Programm durch Services wie Neuerscheinungsdienst oder Zusammenstellungen von Büchern zu Sonderpreisen. Der Shop führt mehr als 8 Millionen Produkte.

VII. Durchführung des Streitbeilegungsverfahrens

211–218 § 5

Gleichwohl ist ein derartiger Wiedereintritt in die Sachverhaltsklärung auf Ausnahmefälle zu beschränken<sup>70</sup> (zur möglichen Haftung siehe unten → Rn. 235).

Nach der hier vertretenen Ansicht kann eine Schlichtungsstelle in ihrer Verfahrensordnung vorsehen, dass nach der Mitteilung über den Eingang der vollständigen Beschwerdeakte eine einseitige Verfahrensbeendigung durch den Antragsgegner nach § 15 Abs. 2 VSBG nicht mehr möglich ist (siehe → Rn. 177). 215

Für die **Mediation** regelt § 20 Abs. 2 VSBG, dass den Parteien innerhalb von 90 Tagen der Inhalt der Einigung oder der Hinweis auf die Nichteinigung zu übermitteln ist. Die in § 20 VSBG vorgesehene Zäsur zwischen der Sachverhaltsaufklärung und der Streitbeilegung passt nicht so recht zur Mediation, da dort bis zur Einigung oder ihrem Scheitern alle Beteiligten weiterhin miteinander kommunizieren und dabei auch Sachverhaltsfragen erörtert werden können. Eine Beschwerdeakte, wenn man von einer solchen bei der Mediation überhaupt sprechen mag, wird damit nur als „vorläufig vollständig“ betrachtet werden können. Auch ist eine gewisse Ungleichbehandlung der Schlichtung und der Mediation bei den Vorgaben zur Verfahrensbeschleunigung insofern zu erkennen, als bei der Schlichtung die Prüfung des Lösungsvorschlags durch die Parteien und der Einigung erst nach Ablauf der 90-Tages-Frist beginnt, während bei der Mediation die Einigung der Parteien in die 90-Tages-Frist fällt. Es würde zwar die Ziel- und Lösungsorientierung der Mediation fördern, wenn man bereits mit Klärung der Sach- und Interessenlage der Parteien<sup>71</sup> die Vollständigkeit der Beschwerdeakte im Sinne des § 20 VSBG annähme, jedoch würde damit die Mediation gegenüber der Schlichtung einem ungleich höheren Druck zur Verfahrensbeschleunigung ausgesetzt, der vom Gesetzgeber sicher nicht bezweckt war. Daher ist § 20 Abs. 1 VSBG dahingehend auszulegen, dass die Beschwerdeakte bei der Mediation erst dann als vollständig anzusehen ist, wenn der Mediator mit der Suche nach Lösungsoptionen begonnen hat und auf Grund der Einlassungen der Parteien zumindest eine Vorauswahl treffen konnte. Erst ab diesem Zeitpunkt beginnt die 90-Tages-Frist, innerhalb derer sich die Parteien einigen sollten oder der Mediator das Scheitern der Einigung feststellt. 216

### 3. Akteneinsicht

Weder das VSBG noch das MediationsG regeln, ob den Parteien Akteneinsicht zu gewähren ist. Auch in den Verfahrensordnungen der Schlichtungsstellen findet sich hierzu nichts. Bemerkenswerter Weise fehlen selbst in der ADR-Richtlinie sowie in den Kommissionsempfehlungen 98/257/EG und 2001/310/EG, die sich mit dem Aspekt der Transparenz näher befassen, Hinweise zur Akteneinsicht. 217

Ein faires Verfahren setzt voraus, dass die Parteien Zugang zu allen Informationen erhalten, die dem Streitmittler vorliegen und die er seinem Lösungsvorschlag möglicherweise zugrunde legt. Nur so sind die Parteien in der Lage, während des Verfahrens ihre Rechtsposition wirkungsvoll zu verteidigen sowie den Lösungsvorschlag des Streitmittlers und dessen Gründe vollumfänglich nachvollziehen zu können. Daher ist aus dem Anspruch auf rechtliches Gehör nach § 17 VSBG ein Anspruch auf Akteneinsicht abzuleiten, dem entsprechend § 299 Abs. 3 ZPO durch Ablichtungen oder Übermittlung elektronischer Dokumente entsprochen werden kann (zur Behandlung von Geschäftsgeheimnissen siehe oben → Rn. 208). 218

<sup>70</sup> Vgl. auch Borowski/Röthemeyer/Steike/Borowski § 20, Rn. 5, der zumindest bei Zustimmung der Parteien einen Wiedereintritt für möglich hält.

<sup>71</sup> Vgl. den modellhaften Ablauf der Mediation bei Schmidt/Lapp/Monßen/Schmidt Rn. 240.

#### 4. Verspätetes Vorbringen

**219** Das VSBG trifft keine Aussage dazu, ob und ggf. welche Folgen ein verspätetes Vorbringen der Parteien hat. Als verspätet wird man mangels einer § 282 ZPO vergleichbaren Regelung nur ein nicht fristgemäßes Vorbringen von Tatsachen oder eine nicht fristgemäß erfolgte Beibringung von Unterlagen oder Erklärungen ansehen können, zu denen eine entsprechende Aufforderung des Streitmittlers erging. Eine Prozess- bzw. Verfahrensförderungspflicht der regelmäßig nicht rechtskundigen Parteien wird man allenfalls im Rahmen allgemeiner Wohlverhaltens- und Rücksichtnahmepflichten nach § 242 BGB annehmen können.

**220** Der Gesetzgeber hat es grundsätzlich den Schlichtungsstellen und ihren Verfahrensordnungen überlassen, wie sie verspätetes Vorbringen der Parteien behandeln. Gleichwohl sind die Schlichtungsstellen darin nicht völlig frei, sondern müssen die der ADR-Richtlinie und dem VSBG zugrunde liegenden Ziele und Wertungen berücksichtigen. Einerseits muss die Schlichtung effizient sein und zu einem raschen Ergebnis führen, was für eine Sanktionierung von Fristverletzungen spräche. Auch lässt sich aus dem Gebot der Fairness folgern, dass die Parteien die in der Verfahrensordnung vorgegebenen und von ihnen akzeptierten Regeln einhalten und sich keine unangemessenen Vorteile gegenüber der anderen Partei verschaffen sollen. Andererseits ist das Verfahren auf eine einvernehmliche Lösung ausgerichtet, die nur dann zu erreichen sein wird, wenn die Parteien die aus ihrer Sicht maßgeblichen Umstände berücksichtigt wissen. Andernfalls werden sie, so sie nicht durch eine vorherige Erklärung an den Lösungsvorschlag gebunden sind, eine gerichtliche Klärung suchen. Auch ist eine Beweiserhebung grundsätzlich nicht vorgesehen, so dass die Gefahr erheblicher Verzögerungen geringer ist als im gerichtlichen Verfahren.

**221** Vor diesem Hintergrund erscheint es geboten, verspätetes Vorbringen grundsätzlich zuzulassen und zu berücksichtigen.<sup>72</sup> Zwar kann die Zulassung verspäteten Vorbringens an bestimmte Voraussetzungen geknüpft werden, die sich durchaus an den in § 296 Abs. 1 und Abs. 2 ZPO genannten Kriterien orientieren können, jedoch sollten hieran keine strengen Anforderungen gestellt werden. Dies bedeutet, dass nur im Ausnahmefall von einer erheblichen Verfahrensverzögerung auszugehen sein wird, die einer Zulassung verspäteten Vorbringens entgegenhalten werden kann. Auch sollten an die Begründung der Entschuldigung, sofern eine solche verlangt wird (zB § 7 Abs. 5 der Schlichtungsordnung des Versicherungsombudsmanns), keine strengen Maßstäbe angelegt werden. Jedenfalls sollte eine lediglich fahrlässige Fristversäumnis ohne grobes Verschulden nicht zur Präklusion führen. Dies gilt vor allem für nicht anwaltlich vertretene Parteien, von denen weder Rechtskenntnisse noch die übliche Sorgfalt in der Prozessvorbereitung und -führung erwartet werden können.

#### 5. Vertraulichkeit

**222** § 22 VSBG verpflichtet den Streitmittler und die weiteren in die Durchführung des Streitbeilegungsverfahrens eingebundenen Personen grundsätzlich zur Verschwiegenheit. Die Parteien sollen alle relevanten Informationen in das Verfahren einbringen können, ohne befürchten zu müssen, dass diese an Dritte weitergegeben werden. Da die Parteien vor einer Bekanntgabe der Informationen an Dritte geschützt werden sollen,<sup>73</sup> lässt sich eine Regelung wie die in der Verfahrensordnung des Versicherungsombuds-

<sup>72</sup> AA wohl Borowski/Röthemeyer/Steike/Borowski § 17 Rn. 17, der eine Präklusion als notwendig anzusehen scheint.

<sup>73</sup> Gesetzesbegründung BR-Drs. 258/15, 78.

VII. Durchführung des Streitbeilegungsverfahrens

221–228 § 5

manns (§ 16 Abs. 2) und der sÖP (§ 13 Abs. 2), nach der Geschäftsgesheimnisse des Beschwerdegegners nicht den Verfahrensbeteiligten offenbart werden, nicht auf § 22 VSBG stützen. Sie ist stattdessen daran zu messen, ob sie mit dem Gebot des rechtlichen Gehörs nach § 17 VSBG und dem Verbot unangemessener Benachteiligung nach § 307 Abs. 1 BGB vereinbar ist (siehe hierzu → Rn. 208).

Die Verschwiegenheitspflicht steht nach § 22 S. 1 VSBG unter dem Vorbehalt, dass nicht Rechtsvorschriften etwas anderes regeln. Zu denken ist hierbei an die Berichts- und Auskunftspflichten der Schlichtungsstelle nach § 34 VSBG, wobei insoweit lediglich anonymisierte Angaben verlangt werden. Die **strafrechtlich relevante Anzeigepflicht** bei bestimmten Straftaten von erheblichem Gewicht nach § 138 StGB dürfte ohne praktische Bedeutung bleiben.

Die Verschwiegenheitspflicht wird außerdem auf Grund der Verweisung in § 22 S. 3 VSBG durch die in § 4 S. 3 MediationsG genannten Gründe eingeschränkt. Nach § 4 Abs. 3 MediationsG ist eine Offenlegung zulässig, wenn die Offenlegung zur Umsetzung der Vereinbarung zwischen den Parteien erforderlich ist (Nr. 1), aus vorrangigen Gründen der öffentlichen Ordnung (ordre public, Nr. 2) und bei offenkundigen oder nicht geheimhaltungsbedürftigen Tatsachen (Nr. 3). Der **ordre public – Vorbehalt** dürfte bei Verbraucherstreitigkeiten keine größere praktische Rolle spielen. Gemeint sind schwerwiegende Beeinträchtigungen besonderer Schutzgüter wie Leben oder Gesundheit, wobei der Gesetzgeber vor allem Mediationen in Familiensachen und Gefahren für das Kindeswohl im Blick hatte. Nach zutreffender Ansicht reicht die Kenntnis von einer bloßen Vermögensstrafat nicht aus, um die Verschwiegenheitspflicht aufzuheben.<sup>74</sup>

Der Streitmittler hat im Zivilprozess, wenn die Schlichtung zu keiner Einigung führt, nach § 383 Abs. 1 Nr. 6 ZPO ein **Zeugnisverweigerungsrecht**. Im Strafprozess dagegen besteht kein Zeugnisverweigerungsrecht.

Eine Verletzung der Verschwiegenheitspflicht kann nach § 280 BGB und wohl auch § 823 Abs. 2 BGB iVm § 22 VSBG zur Haftung der Schlichtungsstelle für etwaige Schäden der betroffenen Partei führen.<sup>75</sup> Auch wird man Dritte in die Schutzwirkung der Verpflichtung zur Verschwiegenheit einbeziehen.<sup>76</sup> Strafrechtlich bleibt ein Verstoß gegen die Verschwiegenheitspflicht jedoch folgenlos, der Streitmittler fällt nicht unter die in § 203 Abs. 1 StGB genannten Berufsgruppen bzw. ist, selbst wenn er Rechtsanwalt ist, nicht in dieser besonderen Funktion tätig.

§ 22 VSBG schließt auf das Informationsfreiheitsgesetz (IFG) gestützte Auskunftsansprüche gegenüber den Schlichtungsstellen bei Bundesbehörden (Bundesamt für Justiz, BaFin, BNetzA) nach § 3 Nr. 4 IFG aus.

Im Gegensatz zum Streitmittler verpflichtet das VSBG die **Parteien** nicht zur Verschwiegenheit. Auch wird man anders als bei der Mediation grundsätzlich keine stillschweigende Vertraulichkeitsabrede zwischen den Parteien annehmen können, da die inmitten stehenden Verbraucherstreitigkeiten eine Offenbarung persönlicher oder sonstiger geheimhaltungsbedürftiger Umstände in der Regel nicht erfordern. Allerdings wird dies anders zu beurteilen sein, wenn wie beispielsweise bei der Krankenversicherung oder Berufsunfähigkeitsversicherung typischer Weise personenbezogene Daten offenbart werden müssen. Zudem können sich aus dem Datenschutzrecht (für den Unternehmer), dem allgemeinen Persönlichkeitsrecht und ggf. auch dem Recht am eingerichteten und ausgeübten Gewerbebetrieb Geheimhaltungspflichten ergeben.

<sup>74</sup> Greger/Unberath/Steffek/Greger § 4 MediationsG Rn. 16.

<sup>75</sup> Der Streitmittler selbst haftet persönlich nach § 823 Abs. 2 BGB, mangels einer Vertragsbeziehung mit ihm nicht jedoch nach § 280 BGB, vgl. Greger/Unberath/Steffek/Greger § 22 VSBG Rn. 1.

<sup>76</sup> Greger/Unberath/Steffek/Greger § 4 MediationsG Rn. 44.

### VIII. Vorzeitige Beendigung des Verfahrens

- 229 § 15 VSBG ist Ausdruck der grundsätzlichen **Freiwilligkeit** der Streitbeilegung und geht über die Dispositionsmaxime im Zivilprozessrecht hinaus, da vorbehaltlich der Einschränkungen in § 15 Abs. 2 VSBG beide Parteien jederzeit durch einseitige Erklärung eine Beendigung des Schlichtungsverfahrens herbeiführen können. Anders als zu Beginn des Verfahrens, bei dem aus verfahrensökonomischen Gründen auch eine konkludente Erklärung, insbesondere eine Nichteinlassung des Antragsgegners zum Schlichtungsantrag trotz Fristablauf und nochmaliger Aufforderung, zur Verfahrenseinstellung führen kann (siehe oben → Rn. 172), ist nach einer Einlassung zum Streitgegenstand vom Antragsgegner eine ausdrückliche Erklärung zur Verfahrensbeendigung zu verlangen.
- 230 Während der Antragsteller jederzeit zur Rücknahme seines Antrags berechtigt ist (§ 15 Abs. 1 VSBG), kann das **Recht auf Verfahrensbeendigung** des Antragsgegners nach § 15 Abs. 2 VSBG durch Rechtsvorschriften, Satzungen oder vertragliche Abreden **ausgeschlossen** sein. Eine Erklärung des Unternehmers, am Verfahren nicht weiter teilnehmen zu wollen, ist beispielsweise bei Schlichtungsverfahren in den Bereichen **Energieversorgung** (§ 111b EnWG), **Flugreisen** (§ 13 Abs. 2 LuftSchlichtV) oder **Versicherungen** (§ 214 Abs. 3 VAG) unbeachtlich. Unbeachtlich ist die Weigerung des Unternehmers, die Schlichtung fortsetzen zu wollen, auch dann, wenn er sich als **Mitglied des Trägervereins** in dessen Satzung oder in sonstiger vertraglicher Abrede mit der Schlichtungsstelle zur Teilnahme verpflichtet hat (zB bei den am Ombudsmann der privaten Banken beteiligten Kreditinstituten und im Ergebnis auch bei der Schlichtungsstelle der Bundesrechtsanwaltskammer, vgl. dort § 6 der Satzung). Eine nur zwischen den Parteien wirkende Erklärung des Unternehmers beispielsweise in AGB oder auf einer Website, an der Schlichtung teilzunehmen, schließt nach der hier vertretenen Auffassung eine einseitige Verfahrensbeendigung lediglich bei der Universalschlichtungsstelle, nicht jedoch bei sonstigen privaten oder öffentlichen Schlichtungsstellen aus (siehe oben → Rn. 182).
- 231 Nach der hier vertretenen Auffassung kann das Recht des Antragsgegners auf vorzeitige Verfahrensbeendigung in der Verfahrensordnung der Schlichtungsstelle dahingehend eingeschränkt werden, dass es nur bis zur Feststellung des Eingangs der vollständigen Beschwerdeakte nach § 20 Abs. 1 VSBG ausgeübt werden kann (siehe → Rn. 177).
- 232 § 15 Abs. 3 VSBG enthält eine Gegenausnahme zu § 15 Abs. 2 VSBG. Eine einseitige Verfahrensbeendigung durch den Antragsgegner bleibt trotz einer gesetzlichen oder anderweitigen Verpflichtung zur Teilnahme an der Schlichtung möglich, wenn ein **erheblicher Verfahrensmangel** vorliegt. Beinahe humorvoll mutet die Begründung des Gesetzgebers an, dass es sich dabei um eine Klarstellung handle, da weder eindeutig ist, worin ein erheblicher Verfahrensmangel zu sehen ist, noch woraus sich das Beendigungsrecht ableitet. Die als Beleg herangezogene Regelung in Art. 9 Abs. 2 Buchst. a) der ADR-Richtlinie besagt nur, dass dem Verbraucher nicht das Recht auf Verfahrensbeendigung entzogen werden kann. Im Ergebnis wird man dem Unternehmer ein unabdingbares Recht auf Verfahrensbeendigung nach § 15 Abs. 3 VSBG dann zuerkennen, wenn der Anspruch des Unternehmers auf rechtliches Gehör vollständig verweigert wird oder die Schlichtungsstelle in offenkundiger Weise das Gebot der Unparteilichkeit zu Lasten des Unternehmers gröblich verletzt. Dies dürfte jedoch zumal bei unternehmensgetragenen Schlichtungsstellen praktisch nie der Fall sein.
- 233 Daneben kann die Schlichtungsstelle von sich aus das Verfahren nach § 14 Abs. 4 VSBG beenden, wenn nachträglich Ablehnungsgründe bekannt werden oder entstehen (siehe oben → Rn. 112).

## IX. Verfahrensfehler und ihre Folgen

Die Parteien sind gemäß § 21 Abs. 1 VSBG in Textform über die Verfahrensbeendigung zu informieren. Die Mitteilung ist nach § 21 Abs. 2 VSBG zugleich als Bescheinigung eines erfolglosen Einigungsversuchs im Sinne von § 15a Abs. 3 S. 3 EGZPO zu bezeichnen. Allerdings haben inzwischen die Länder wieder davon Abstand genommen, in vermögensrechtlichen Streitigkeiten eine Schlichtung vor Klageerhebung zu verlangen.<sup>77</sup> 234

## IX. Verfahrensfehler und ihre Folgen

Die Schlichtungsstelle ist den Parteien aus dem Schlichtungsrechtsverhältnis zur sorgfältigen Durchführung der Schlichtung und zur Beachtung der Vorgaben des VSBG sowie der Verfahrensordnung verpflichtet. Als **Haftungsmaßstab** ist insoweit §§ 280, 276 BGB anzusetzen. Anders als bei Entscheidungen zur Zulässigkeit (siehe oben → Rn. 167) oder Lösungsvorschlägen zur Streitbeilegung, die ihrem Wesen nach einem richterlichen Urteil nahekommen, besteht bei verfahrensbezogenen Pflichten kein Anlass für eine Haftungsprivilegierung. 235

Haftungsrelevant können beispielsweise Verstöße gegen die Pflicht zur Gewährung rechtlichen Gehörs werden, wenn die betroffene Partei an den Lösungsvorschlag des Schlichters gebunden ist oder sie aus mangelnder Rechtskenntnis einen Lösungsvorschlag akzeptiert, der wegen der Nichtgewährung rechtlichen Gehörs materiell fehlerhaft ist. Der Schaden besteht dabei in dem Wert des zu Unrecht zugesprochenen oder abgelehnten Anspruchs. Wenn die betroffene Partei anwaltlich vertreten war, können grundsätzlich auch die Anwaltskosten als Schadensposition berücksichtigt werden. Allerdings ist mit Blick auf die Schadensminderungspflicht insoweit zu verlangen, dass die Nichtgewährung des rechtlichen Gehörs gerügt wurde und die Rüge unbeachtet blieb. 236

Auch Verstöße gegen die Pflichten zur Verfahrensbeschleunigung wie beispielsweise die Einhaltung der 90-Tages-Frist nach § 20 VSBG könnten grundsätzlich eine Haftung der Schlichtungsstelle zur Folge haben. Abgesehen davon, dass hier gemäß § 280 Abs. 2 BGB zusätzlich die Voraussetzungen des § 286 BGB für einen Verzug der Schlichtungsstelle vorliegen müssen, bleibt für eine verzögerte Leistung weiterhin die Leistungsverweigerung des Schuldners und dessen Verantwortlichkeit nach § 286 BGB vorrangig maßgeblich. 237

Die Schlichtungsstelle kann in der Verfahrensordnung die **Haftung** auf vorsätzliche und grob fahrlässige Pflichtverletzungen **beschränken**. 238

## X. Entgelte, Kosten, Missbrauchsgebühr

Die Zielsetzung der ADR-Richtlinie und des VSBG ist es, vor allem für den Verbraucher eine erleichterte Möglichkeit der Durchsetzung seiner Ansprüche aus einem Verbrauchervertrag zu schaffen. Art. 8 Buchst. c) der ADR-Richtlinie sieht daher vor, dass das Schlichtungsverfahren für den Verbraucher entweder kostenlos oder gegen eine Schutzgebühr zugänglich ist. Dies hat zur Folge, dass die Kosten der Schlichtung entweder von den Unternehmern oder der öffentlichen Hand getragen werden. Der deutsche Gesetzgeber hat sich bei der Umsetzung der ADR-Richtlinie dazu entschieden, auf

<sup>77</sup> Eidenmüller/Engel ZZP 2015, 149 (154).

eine generelle Schutzgebühr des Verbrauchers zu verzichten.<sup>78</sup> Mit Ausnahme einer etwaigen **Missbrauchsgebühr** von höchstens 30 EUR ist die Schlichtung für den Verbraucher kostenfrei, wenn an dem Verfahren ein Unternehmer beteiligt ist. Bietet die Schlichtungsstelle auch eine Schlichtung zwischen Verbrauchern an, kann sie hierfür ein Entgelt verlangen. Die einseitige Kostentragung der Unternehmen – eine ausschließliche Kostentragung durch die öffentliche Hand ist nicht vorgesehen und mit Ausnahme vom Online-Schlichter beim Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e. V. derzeit nicht Praxis – bleibt selbstverständlich nicht ohne Kritik. Einerseits bestärkt sie diejenigen in ihrer Auffassung, die bei einer unternehmensgetragenen und unternehmensfinanzierten Schlichtung die Neutralität und Unparteilichkeit nicht gewährleistet sehen.<sup>79</sup> Andererseits leistet sie Argumentationshilfe für die ablehnende Haltung einzelner Unternehmensverbände, die die Schlichtung als ein einseitiges Instrument des Verbraucherschutzes betrachten, mit dessen Kosten die Unternehmen selbst dann belastet werden, wenn der Verbraucher zu Unrecht Ansprüche geltend macht.

**240** Hinsichtlich der Kosten der Streitbeilegung ist im Folgenden zu unterscheiden zwischen dem Entgelt, das die Schlichtungsstelle vom Unternehmer erhebt (§§ 23 Abs. 2, 31 Abs. 1 VSBG), der Missbrauchsgebühr, die dem Verbraucher auferlegt werden kann (§§ 23 Abs. 1, 31 Abs. 3 VSBG), etwaigen Entgelten des Verbrauchers in Verfahren ohne Unternehmerbeteiligung (§ 31 Abs. 1 S. 2 VSBG) und den Kosten, die den Parteien durch die Verfahrensführung bzw. die Vertretung durch einen Rechtsanwalt entstehen.

### 1. Entgelt- und Gebührenpflicht des Unternehmers

**241** Für die privat-rechtliche Schlichtung regelt § 23 Abs. 2 VSBG, dass die Schlichtungsstelle vom Unternehmer, der zur Teilnahme an der Schlichtung bereit oder verpflichtet ist, ein angemessenes Entgelt verlangen kann. Daneben bestehen zum Teil spezialgesetzliche Vorschriften mit vergleichbarem Regelungsgehalt (zB § 111b Abs. 6 EnWG;<sup>80</sup> § 214 Abs. 4 VVG; § 57 Abs. 4 LuftVG). § 23 Abs. 2 VSBG schafft keine eigene Anspruchsgrundlage. Die Entgelte werden von den Schlichtungsstellen in ihrer Satzung, wenn am Trägerverein Unternehmer beteiligt sind, in der Verfahrensordnung oder in einer gesonderten Kostenordnung geregelt. Die Entgeltregelungen der Schlichtungsstellen haben die in § 23 VSBG geregelten Voraussetzungen zu berücksichtigen, Verstöße können die Unwirksamkeit nach § 307 BGB zur Folge haben.

**242** Die Entgelpflicht setzt zunächst voraus, dass der Unternehmer zur Teilnahme an der Schlichtung bereit oder verpflichtet ist. Auch wenn der Wortlaut der Vorschrift von § 15 Abs. 2 VSBG abweicht, ist nach der Gesetzesbegründung die Bereitschaft des Unternehmers zur Teilnahme im Einzelfall, dh nach der Antragstellung, oder eine Verpflichtung gegenüber der Schlichtungsstelle gemeint. Eine lediglich gegenüber der anderen Vertragspartei bzw. dem Verbraucher wirkende Erklärung der Teilnahmebereitschaft auf einer Webseite oder in den AGB allein begründet nach dem Willen des Gesetzgebers noch keine Entgelpflicht (siehe näher → Rn. 182). Die Notwendigkeit einer Vereinbarung mit der Schlichtungsstelle ergibt sich zudem aus allgemeinen vertragsrechtlichen Grundsätzen, es sei denn, man sähe in der Verpflichtung gegenüber

<sup>78</sup> Allerdings war im RefE vom 10.11.2014 noch die Möglichkeit eines geringen Entgelts anstelle der nunmehrigen Missbrauchsgebühr vorgesehen.

<sup>79</sup> Vgl. ua die deutliche Kritik von Schmitt VuR 2015, 134 (139).

<sup>80</sup> Zur Verfassungsgemäßheit der Entgelpflicht OLG Köln Beschl. v. 17.2.2016 – 18 U 127/14, EnWZ 2016, 180.

X. Entgelte, Kosten, Missbrauchsgebühr

241–250 § 5

dem Verbraucher zugleich einen Vertrag zugunsten der Schlichtungsstelle im Sinne von § 328 BGB.

Eine Pflicht zur Entgelterhebung besteht nach § 23 Abs. 2 VSBG nicht, die Schlichtungsstelle kann sich auch über eine Umlage und Mitgliedsbeiträge ganz oder teilweise finanzieren. 243

§ 23 Abs. 2 VSBG lässt offen, für welche Verfahrensstadien die Schlichtungsstelle ein Entgelt verlangen kann. Auch der Aufwand für die Eingangsbearbeitung kann dem Unternehmer in Rechnung gestellt werden. Üblicherweise sehen die Entgeltregelungen der Schlichtungsstellen eine aufwandsbezogene **Staffelung** vor, die zumindest bei einer vorzeitigen Verfahrensbeendigung wegen der Unzulässigkeit des Schlichtungsantrags oder bei rechtzeitig erklärtem Anerkenntnis zu einer Entgeltermäßigung führt. Dies erscheint unter dem Aspekt der Angemessenheit auch geboten. 244

Zudem staffeln einzelne Schlichtungsstellen das Entgelt in Abhängigkeit vom Streitwert. Denkbar erschiene außerdem, bei grenzüberschreitenden Vertragsbeziehungen den Mehraufwand in Rechnung zu stellen, der mit einer aufgrund der getroffenen Rechtswahl oder nach Art. 6 der Rom-I-Verordnung erforderlichen Berücksichtigung ausländischen Rechts verbunden sein kann. Dies erscheint auch nicht unangemessen, da im Falle einer Klage der betroffene Unternehmer den Mehraufwand eines am Verbrauchergerichtsstand in einem anderen Mitgliedstaat zu führenden Prozesses zu tragen hätte (Art. 18 Abs. 1 der Brüssel-I-Verordnung, VO (EU) Nr. 1215/2012). 245

Bei der Festlegung der Entgelte ist darauf zu achten, dass sie auf die Teilnahmebereitschaft der Unternehmer nicht abschreckend wirken und den Zugang der Verbraucher zur Schlichtung nicht faktisch ausschließen. 246

Als Beispiel für eine ausgewogene Entgeltregelung sei an dieser Stelle die Kostenordnung der Allgemeinen Verbraucherstreitbeilegungsstelle des Zentrums für Schlichtung e. V. dargestellt: 247

Streitwert in EUR	Entgelt in EUR	Ermäßigtes Entgelt bei Anerkenntnis in EUR
≤ 100	50	40
> 100 und ≤ 200	75	50
> 200 und ≤ 500	150	75
> 500 und ≤ 2.000	300	75
> 2.000 und ≤ 5.000	380	75
> 5.000	600	75

Außerdem ist eine **Entgeltermäßigung** oder ein **Entgeltverzicht** möglich, wenn die Entgelterhebung unbillig wäre. Genannt wird hier die Verfahrensablehnung aus den in § 14 Abs. 1 Nr. 3 VSBG genannten Gründen, dh bei offensichtlicher Erfolglosigkeit oder Mutwilligkeit des Antrags. 248

Die Wirksamkeit der Entgeltregelung richtet sich allerdings nicht nach § 23 Abs. 2 VSBG, sondern nach den zivilrechtlichen Grundsätzen. Grenzen können sich hier insbesondere aus den §§ 307, 138 und 242 BGB ergeben. 249

Das VSBG steht einer **Vorschusspflicht** nicht generell entgegen, ebensowenig § 614 BGB und §§ 307 und 305c BGB.<sup>81</sup> Eine Vorschusspflicht, die zugleich Voraussetzung für die Durchführung des Verfahrens ist (vgl. § 6 Abs. 5 der Verfahrensordnung der 250

<sup>81</sup> Siehe Greger/Unberath/Steffek/Greger § 2 MediationsG Rn. 230 f.

## § 5 251–254

Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle des Zentrums für Schlichtung e.V.), kann dann gerechtfertigt sein, wenn zwischen der Schlichtungsstelle und dem Unternehmer keine vorherige Abrede besteht und die Schlichtungsstelle Gefahr liefe, ihren Entgeltanspruch nachträglich durchsetzen zu müssen. Zumutbar ist der Schlichtungsstelle das Entgeltrisiko dagegen bei Unternehmen, die sich ihr gegenüber zuvor als Mitglieder des Trägervereins oder in anderer Form zur Teilnahme und Kostentragung verpflichtet haben (siehe auch oben → Rn. 176). Die von den privaten Schlichtungsstellen erhobenen Entgelte unterliegen grundsätzlich der Umsatzsteuerpflicht.

**251** § 23 VSBG gilt nicht für **behördliche Schlichtungsstellen**. Die Erhebung von Gebühren und Auslagen bestimmt sich insoweit nach den jeweiligen Kostenvorschriften und ggf. autonom erlassenen Kostenregelungen. Während beispielsweise die Schlichtung bei der Bundesnetzagentur im Bereich der Telekommunikation kostenfrei ist (§ 17 der Verfahrensordnung), verlangt das Bundesamt für Justiz für Schlichtungen über Fluggastrechte nach § 16a Justizverwaltungskostengesetz iVm Ziff. 1220 des Kostenverzeichnisses eine Gebühr von 290 EUR, die sich bei einem fristgemäßem Anerkenntnis innerhalb von vier Wochen auf 75 EUR ermäßigt. Die Gebühr beim Bundesamt für Justiz fällt nicht an, wenn der Schlichtungsantrag dem Luftverkehrsunternehmen nicht zugelernt wurde oder wenn dem Antragsteller eine Missbrauchsgebühr auferlegt wird. Für Schlichtungen bei der Bundesbank und der BaFin gilt ab 1.2.2017 nach § 10 Abs. 2 FinSV ein Entgelt von 200 EUR, das im Einzelfall ermäßigt werden kann. Die Schlichtung bei der Bundesrechtsanwaltskammer ist dagegen nach § 191f Abs. 5 Nr. 1 BRAO für die Beteiligten unentgeltlich.

**252** Für die Universalschlichtung eines Landes bei einer Behörde oder einer beliehenen Stelle legt § 31 Abs. 1 VSBG nach Streitwerten gestaffelte Gebühren fest:

Streitwert in EUR	Entgelt in EUR	Ermäßigtes Entgelt bei Anerkenntnis in EUR
≤ 100	190	75
> 100 und ≤ 500	250	75
> 500 und ≤ 2.000	300	75
> 2.000	380	75

**253** § 31 Abs. 2 S. 2 VSBG lässt neben dem Fall des Anerkenntnisses eine Gebührenermäßigung oder -befreiung bei Unbilligkeit im Einzelfall zu. Die Gebühren sind vor allem bei niedrigen Streitwerten zu hoch, um noch einen effektiven Zugang zur Schlichtung zu gewährleisten. Das Motiv des Gesetzgebers, eine Flucht der Unternehmen in die Universalschlichtung zu verhindern, ist zwar anerkennenswert, vermag jedoch derart prohibitive Gebühren nicht zu rechtfertigen. Folgerichtig hat sich das Zentrum für Schlichtung e.V. entschieden, den Gebührenrahmen des § 31 Abs. 1 VSBG bei der Kostenordnung der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle nicht unverändert zu übernehmen, sondern die Entgelte vor allem bei niedrigen Streitwerten deutlich abzusenken.

### 2. Missbrauchsentgelt

**254** § 23 Abs. 1 S. 1 VSBG sieht vor, dass die Schlichtungsstelle vom Verbraucher ein Entgelt von höchstens 30 EUR verlangen kann, wenn sein Antrag unter Berücksichtigung der gesamten Umstände als missbräuchlich anzusehen ist. Der Anspruch auf ein etwaiges Missbrauchsentgelt wird nicht durch § 23 Abs. 1 S. 1 VSBG unmittelbar be-