

Stellungnahme

zur Umsetzung der Richtlinie 2013/11/EU (ADR-Richtlinie)

26.06.2014

Seite 1

Der Bundesverband Informationswirtschaft, Telekommunikation und neue Medien e.V. vertritt mehr als 2.100 Unternehmen, davon über 1.300 Direktmitglieder mit etwa 135 Milliarden Euro Umsatz und 700.000 Beschäftigten. Hierzu zählen Anbieter von Software & IT-Services, Telekommunikations- und Internetdiensten, Hersteller von Hardware und Consumer Electronics sowie Unternehmen der digitalen Medien. Der BITKOM setzt sich insbesondere für eine Modernisierung des Bildungssystems, eine innovative Wirtschaftspolitik und eine zukunftsorientierte Netzpolitik ein.

Das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz arbeitet derzeit an einem Gesetzentwurf zur Umsetzung der Richtlinie 2013/11/EU über die alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten (ADR-RL).

Mit Blick auf die Informations- und Diskussionsveranstaltung am 17. Juni 2014 im BMJV erlaubt sich BITKOM, einige Anregungen zur Umsetzung der ADR-RL zu unterbreiten:

Vorrang des unternehmenseigenen Beschwerdemanagements

Für BITKOM ist es ein ganz wesentliches Anliegen, dass gut funktionierende unternehmenseigene Beschwerdemanagement-Systeme weiterhin erhalten bleiben und nicht durch die Einrichtung von Schlichtungsstellen das Streitpotenzial im Ergebnis sogar steigt. Kundendienste oder auch eigene Streitbeilegungs-Mechanismen von Unternehmen können heute einen Großteil der Beschwerden praktikabel, unbürokratisch und zur Zufriedenheit der Kunden adressieren. Aus unserer Sicht sollte das Umsetzungsgesetz die Öffnungsklausel im Art. 5 Abs. 4 (a) ADR-RL nutzen und den zeitlichen Vorrang des unternehmenseigenen Beschwerdemanagements als verbindliche Verfahrensregel vorschreiben. Bei Beschwerden sollten Verbraucher die unternehmenseigene Streitklärung durchlaufen, bevor sie eine alternative Streitschlichtungsstelle in Anspruch nehmen.

Die Praxis in den Unternehmen zeigt nämlich, dass aufgrund der Vielzahl und der Komplexität mancher Beschwerden ein gewisser Zeitraum nötig ist, um ein Beschwerdeverfahren zum Abschluss zu bringen. Das Umsetzungsgesetz sollte daher nicht die bloße (ggf. noch laufende) Inanspruchnahme des unternehmenseigenen Beschwerdesystems zur Voraussetzung machen, sondern deren für den Beschwerdeführer erfolglosen Abschluss. Andernfalls steht zu befürchten, dass Nutzer beide Verfahren parallel in Anspruch nehmen. Natürlich sollten dem Verbraucher Wege alternativer Streitbeilegung vor dem formellen Abschluss des Beschwerdeverfahrens aber dann offenstehen, wenn das unternehmenseigene Beschwerdemanagement seitens des Unternehmens missbräuchlich gehandhabt wird.

Bundesverband
Informationswirtschaft,
Telekommunikation und
neue Medien e.V.

Albrechtstraße 10 A
10117 Berlin-Mitte
Tel.: +49.30.27576-0
Fax: +49.30.27576-400
bitkom@bitkom.org
www.bitkom.org

Adél Holdampf-Wendel
Bereichsleiterin
Medien- und Netzpolitik,
Wettbewerbs- und Verbrau-
cherrecht
Tel. +49. 30. 27576-221
Fax +49. 30. 2757651-221
a.holdampf@bitkom.org

Präsident
Prof. Dieter Kempf

Hauptgeschäftsführer
Dr. Bernhard Rohleder

Freiwillige Beteiligung der Unternehmen an einer Schlichtungsstelle

Die Idee der Schlichtung trägt das Anstreben einer einvernehmlichen Lösung der Streitigkeit in sich. Sinnvollerweise sollte daher ein alternatives Streitbeilegungsverfahren auf die freiwillige Beteiligung der beiden Parteien setzen; d.h. sowohl auf die des Verbrauchers als auch auf die des Unternehmens. Art. 1 ADR-RL in Verbindung mit den Erwägungsgründen 47 und 49 stellt klar, dass der europäische Gesetzgeber durch die Richtlinie keine verpflichtende Regelung zu schaffen beabsichtigt, die die Beteiligung eines Unternehmens an einer alternativen Streitbeilegungsstelle (AS-Stelle) vorschreibt. Den Mitgliedstaaten wird diesbezüglich ein großer Gestaltungsspielraum gewährt. Unternehmen sollten außerdem ermutigt werden, an einem AS-Verfahren teilzunehmen.

Aus Sicht des BITKOM liegt es im Interesse der Unternehmen, eine Streitigkeit - im Falle eines erfolglos durchlaufenen unternehmenseigenen Beschwerdeverfahrens - lieber kostengünstig und schnell über einer AS-Stelle beizulegen, statt sich auf langjährige Gerichtsverfahren einzulassen. Die freiwillige Beteiligung an AS-Verfahren erhöht zudem die Akzeptanz des Schiedsspruchs durch die Unternehmen.

Abgrenzung zu bestehenden Schlichtungsstellen

Im Rahmen der Umsetzung der Richtlinie ist auf die Abgrenzung zu bereits bestehenden, auf spezialgesetzlicher Grundlage errichteten Schlichtungsstellen zu achten – im ITK-Bereich insbesondere zur nach § 47a TKG bei der BNetzA angesiedelten Schlichtungsstelle Telekommunikation.

Vorrang branchenspezifischer Schlichtungsstellen

Branchenspezifische AS-Stellen verfügen über umfangreiche Sachkenntnisse in dem jeweiligen Wirtschaftszweig und sorgen dadurch für eine wirksame und erfolgreiche Bearbeitung der Fälle. Andernfalls würde eine zu geringe Erfolgsquote bei den Schlichtungsversuchen nicht die gewünschte Vereinfachung für die Verbraucher und Unternehmen sowie die Entlastung der Gerichte mit sich bringen.

Selbstverpflichtungen der digitalen Wirtschaft zeigen sich erfolgreich in gut bekannten Bereichen, wie beim Jugendmedienschutz¹, in der Online-Werbung² oder beim Datenschutz³ (Datenschutz-Kodex für Geodatendienste). BITKOM selbst ist Gründungsmitglied des Selbstregulierung Informationswirtschaft e.V. (SRIW)⁴, welcher das Ziel verfolgt, durch Instrumente der Selbst- und Ko-Regulierung einen wirksamen Beitrag zum Verbraucher- und Datenschutz im Internet zu leisten.

Dieses bestehende Engagement der ITK-Wirtschaft zeigt, dass sich ein alternatives Streitbeilegungssystem auf Grundlage der Selbstverpflichtung gut realisie-

¹ z.B. [Freiwillige Selbstkontrolle Multimedia Diensteanbieter e.V. \(FSM\)](#), [Coalition to Make The Internet a Better Place for Children](#)

² z.B. [Deutscher Datenschutzrat Online Werbung](#) sowie die entsprechende Initiative auf EU-Ebene: www.youronlinechoices.eu

³ <http://www.geodatendienstekodex.de/>

⁴ <http://www.sriw.de/>

ren lässt. Vor diesem Hintergrund plädiert BITKOM für eine Umsetzung der ADR-RL, die branchenspezifische, privatrechtlich organisierte AS-Stellen fördert, diese gegenüber der Einrichtung staatlicher Stellen bevorzugt und die freiwillige Beteiligung beider Parteien an einem AS-Verfahren vorsieht.

Des Weiteren sollten die Anforderungen an die AS-Stelle, die Schlichter und das Schlichtungsverfahren sich im Wesentlichen an der ADR-RL orientieren und nicht darüber hinausgehen. Eine freiwillige Beteiligung von Unternehmen an privaten Branchenschlichtungsstellen hängt entscheidend von einer gewissen Gestaltungsfreiheit und Flexibilität bei der Struktur und den Verfahren solcher Stellen ab. Eine Beteiligung von Verbraucherorganisationen als Träger bzw. Mitglied von Schlichtungsstellen ist zwar eine mögliche Variante, sollte aber keineswegs vorgeschrieben werden, wie vereinzelt gefordert. Die Einrichtung eines Schlichtungsbeirats mit bestimmten Entscheidungsbefugnissen unter Beteiligung von Verbraucherorganisationen sollte hier völlig ausreichend sein.

Unverbindlichkeit des Schiedsspruches

Das Element der Freiwilligkeit sollte nicht nur bei der Beteiligung der Unternehmen an der Schlichtungsstelle, sondern auch bei der Akzeptanz der einzelnen Schlichtungsempfehlung berücksichtigt werden. Die Richtlinie sieht in Art. 10 Abs. 1 vor, dass die auferlegte Lösung nur dann verbindlich für die Parteien sein kann, wenn die Parteien vorher über den verbindlichen Charakter der Lösung informiert wurden und sie dies ausdrücklich akzeptiert haben. Zwar können nationale Rechtsvorschriften bestimmen, dass Schiedsempfehlungen für die Unternehmer stets verbindlich sind. Wir halten dies allerdings für nicht zielführend, da es den Charakter der Schiedsstelle als Stelle für eine freiwillige und einvernehmliche Lösung gerade unterminiert. Beide Parteien sollten daher Gelegenheit bekommen, die Schlichtungsempfehlung anzunehmen oder abzulehnen und im letzteren Fall das Schiedsverfahren zu beenden. Beide Parteien sollten zudem die Möglichkeit haben, den ordentlichen Rechtsweg zu beschreiten.

Finanzierung

Nicht nur Verbraucher und Unternehmen würden von der kostengünstigen und schnellen Lösung der Streitigkeiten über AS-Stellen profitieren. Auch die Gerichte würden entlastet werden, was wiederum eine entsprechende finanzielle Entlastung der öffentlichen Hand nach sich zöge. In diesem Sinne wäre es angemessen, wenn auch der Staat in das Funktionieren des flächendeckenden Schlichtungssystems investieren würde und dieses im Interesse der Nachhaltigkeit der Strukturen finanziell mittragen würde.

Anwendungsbereich und Zulässigkeit des alternativen Streitbeilegungsverfahrens

Gemäß Art. 2 erstreckt sich die Richtlinie auf inländische und grenzüberschreitende Streitigkeiten; letztere sind solche, bei denen Verbraucher und Unternehmer in verschiedenen EU-Mitgliedsstaaten ansässig sind. Für die Feststellung der geografisch zuständigen AS-Stelle ist gemäß Art. 5 ADR-RL die Niederlassung des Unternehmens ausschlaggebend.

Darüber hinaus wäre es aus Sicht des BITKOM geboten, gemäß Art. 5 Abs. 4 (d) ADR-RL einen Mindeststreitwert für die Zulässigkeit des AS-Verfahrens im Umsetzungsgesetz festzulegen. Dadurch würde vermieden werden, dass die Kosten des Schlichtungsverfahrens unverhältnismäßig im Abgleich zum Streitwert ausfallen.

Außerdem sollten die gesetzlichen Verfahrensregeln für AS-Stellen gemäß Art. 5 Abs. 4 (e) ADR-RL eine Frist vorschreiben, binnen derer der Verbraucher nach dem erfolglos durchlaufenen unternehmenseigenen Beschwerdeverfahren seinen Antrag auf Streitbeilegung bei der zuständigen AS-Stelle einreichen muss.

Schließlich könnten die Verfahrensregeln für AS-Stellen vorsehen, dass Streitigkeiten von grundsätzlicher Bedeutung zur Schlichtung nicht zugelassen und direkt den Gerichten zugewiesen werden.