

# Kommentar zum Verbraucherstreitbeilegungsgesetz

[Wissensmanagement](#) » Sie befinden sich auf einer Themenseite der Abteilung Werkzeuge mit einer Weiche in die [Tour durch den Kommentar](#). Das Verbraucherstreitbeilegungsgesetz ist eine Rechtsvorschrift, die auch für Mediatoren von Interesse ist.



[Kommentare](#) [VSBG](#) [Wortlaut](#) [A.1](#) [A.2](#) [A.3](#) [A.4](#) [A.5](#) [A.6](#) [A.7](#) [A.8](#) [A.9](#) [A.10](#)

Das Gesetz über die alternative Streitbeilegung in Verbrauchersachen (Verbraucherstreitbeilegungsgesetz) vom 19. Februar 2016 (BGBl. I S. 254, 1039) ist der Art. 1 des Gesetzes zur Umsetzung der Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten und zur Durchführung der Verordnung über Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten. Es wurde am 19.2.2016 erlassen und ist am 1.4.2016 in Kraft getreten. § 40 Abs. 2 bis 5 und § 42 sind am 26.2.2016 und §§ 36 und 37 am 1.2.2017 in Kraft getreten.

## Übersicht

- [Wozu brauchen wir das?](#)
- [Die Anomalie der VSBG Streitbeilegung](#)
- [Die verwirrende Terminologie](#)
- [Der zu deckende Bedarf](#)
- [Versuch einer Typologisierung](#)
- [Der Aufbau des Gesetzes](#)

## Hurra, jetzt gibt es Zulauf!

Aber will ich das überhaupt?

[Inhalt Weiterlesen \(Management\)](#) [Vertiefen](#)

**Einführung und Inhalt:** Obwohl das Gesetz vom 21.07.2012, mit dem die Mediation eingeführt wurde, als Gesetz zur Förderung der Mediation **und anderer Verfahren der außergerichtlichen Konfliktbeilegung** bezeichnet wurde, enthält es keine Vorschriften über die Verbraucherschlichtung, obwohl sie zweifellos auch ein Verfahren der außergerichtlichen Konfliktbeilegung ist. Die Sonderbehandlung deutet eine Sonderrolle an, die auch dadurch zum Ausdruck kommen mag, dass das VSBG mit 43 Paragraphen viel mehr Vorschriften aufweist als das Mediationsgesetz, das lediglich aus 9 Paragraphen besteht.

## Wozu brauchen wir das?

Zunächst wohl, weil die EU es verlangt. Das VSBG, wie das Gesetz über die alternative Streitbeilegung in Verbrauchersachen abgekürzt heisst, wurde zur Vollziehung der [EU-Richtlinie 2013/11](#) verfasst. Zunächst bestand der Verdacht, dass der Gesetzgeber nicht wirklich an dem Gesetz interessiert ist<sup>1</sup>. Wozu auch? Es gibt Gütestellen, Mediatoren, jede Menge Schlichtungsstellen, Ombudsmänner und so weiter. Wozu brauchen wir noch ein neues Institut und dann noch eines, das sich hgar nicht so richtig einordnen lässt.

# Die Anomalie der VSBG Streitbeilegung

Mit dem Inkrafttreten des [Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes](#) (VSBG) wird das [Streitbeilegungsverfahren](#) als ein Verfahren im Sinne des VSBG eingeführt. Ihm soll ein [Streitmittler](#) vorstehen. Die systematische Einteilung dieses Verfahrens ist kaum möglich, weil es sich dabei sowohl um eine Schlichtung, wie um eine Mediation, ja unter Umständen sogar auch um ein Schiedsgerichtsverfahren handeln kann. In jedem Fall ist das Verfahren an eine Verbraucherschlichtungsstelle gebunden und kann auch nur vor einer solchen durchgeführt werden.

| Konfliktbeilegungsverfahren |             |                    |         |
|-----------------------------|-------------|--------------------|---------|
| Streitvermittlung           |             | Streitentscheidung |         |
| Streitbeilegungsverfahren   |             |                    |         |
| Mediation                   | Schlichtung | Schiedsgericht     | Gericht |

Die dadurch hervorgerufene systemische Anomalie ist im Kapitel [Systematik](#) dargelegt.

## Merke

[Leitsatz 16505](#) - Das Streitbeilegungsverfahren ist ein Konfliktbeilegungsverfahren der Verbraucherschlichtungsstelle

Das Streitbeilegungsverfahren kann also eine [Mediation](#), eine [Schlichtung](#) ja sogar ein [Schiedsgerichtsverfahren](#) sein. Es genügt auch, wenn es sich nur um eine [Konfliktmoderation](#) handelt. Hauptsache, das Verfahren wird von einer Verbraucherschlichtungsstelle durchgeführt. So wie es scheint sind die Verfahren identisch. dann gibt es nur eine begriffliche Verwirrung, ohne dass die Verfahren, wenn sie von einer Verbraucherschlichtungsstelle durchgeführt werden, ihren Charakter verlieren. Schaut man genauer hgin, dann ergeben sich Einflussnahmen, die durchaus den Charakter der Verfahren betreffen. So setzt § 18 VSBG den § 2 Abs. 1 MediationsG außer Kraft. Auch die Vorschrift zum Erlass einer Verfahrensordnung nach § 5 VSBG passt nicht wirklich zu einer Mediation. In der Systematik überlagert die Streitmittlung der Verbraucherschlichtungsstellen die Streitvermittlung und die Streitentscheidung, um so alle Verfahren der Konfliktbeilegung bis auf das Gerichtsverfahren zu erfassen.

## Die verwirrende Terminologie

Das VSBG führt neue Begriffe ein. Plötzlich haben wir es mit einem Streitmittler zu tun, der sich vom Streitvermittler abgrenzt. dann haben wir es mit dem Streitbeilegungsverfahren zu tun, obwohl der Gesetzgeber die Verfahren der Streitbeilegung als Konfliktbeilegungsverfahren bezeichnet hat. Aber zugegeben, Verbraucherstreitbeilegung hört sich weniger gefährlich an wie Verbraucherkonfliktbeilegung.

## Merke

[Leitsatz 16506](#) - Die Verbraucherschlichtungsstelle führt ein Streitbeilegungsverfahren, das eine angepasste Moderation, eine Mediation eine Schlichtung oder ein Schiedsgerichtsverfahren darstellen kann, wofür der Streitmittler verantwortlich ist.

## Der zu deckende Bedarf

Rein begrifflich ist ein Verbraucherstreit der Streit eines Verbrauchers. Bedarf es wirklich einer Mediation um ihn beizulegen? Brauchen wir eine Verstehensvermittlung, um beispielsweise die Frage zu klären, ob der Konsument eine einwandfreie Ware geliefert bekommt? Orientieren wir uns an den [Eskalationsstufen](#) von Glasl genügt eine Moderation. Ist der Streit noch nicht eskaliert, genügt gegebenenfalls auch eine sogenannte [sondierende Mediation](#), um den Streit beizulegen. Hier könnten die Verbraucherschlichtungsstellen dazu beitragen, dass der Konsument das passende Verfahren findet, um den Streit zu lösen. Voraussetzung ist, dass der Streitmittler eine Varianz an Verfahren anbieten kann und die Verfahren gegeneinander abzugrenzen weiß. Ob und inwieweit die Verbraucherschlichtung für den Unternehmer attraktiv sein kann ist schwieriger zu beantworten. Wenn er die Kosten für die Schlichtung zu tragen hat, ist ihre Durchführung von vorne herein für den Unternehmer wirtschaftlich nicht vorteilhaft.

[Beispiel 16507](#) - Streit um ein Handy im Netto-Warenwert von 100 EUR. Kosten der Schlichtung 300 EUR. Es

ist für den Unternehmer billiger, zwei Handies zu verschenken als eine Schlichtung durchzuführen.

## Versuch einer Typologisierung

Das eigenartige Streitbeilegungsverfahren ist kein Verfahren eigener Art. Das ergibt sich aus den § 18 und 19 VSBG und nach der nach der Verfahrensordnung. Dort kann festgelegt werden, ob er das Streitbeilegungsverfahren im Wege einer Mediation oder einer Schlichtung durchführt. Es fällt auf, dass der Gesetzgeber die Mediation nicht der Schlichtung generell gegenüberstellt. §19 VSBG liest sich, als sei der Schlichtungsvorschlag, also der Vorschlag zur Beilegung der Streitigkeit, lediglich eine Erweiterung der Mediation. So als wären die Verfahren identisch, bis auf den Unterschied, dass im einen Fall ein Vergleichsvorschlag unterbreitet wird und im anderen Fall nicht. Nach der hier vertretenen Auffassung handelt es sich bei der Schlichtung und der Mediation um zwei grundsätzlich voneinander zu unterscheidende Verfahren, die eine Prüfung erfordern, ob die Verbraucherstreitigkeit auf die eine oder andere Weise durchzuführen ist. Es bestehen Bedenken, dass die Mediation hierfür das geeignete Verfahren ist. Die Verfahrenstypologie jedenfalls legt es nahe, die Verbraucherstreitigkeit als eine Schlichtung durchzuführen. Lesen Sie zur Einordnung der Schlichtung bitte die Ausführungen dazu im [Fachbuch Mediation](#).



## Der Aufbau des Gesetzes

Die Kommentierung folgt dem Aufbau des Gesetzes.

- [Abschnitt 1: Allgemeine Vorschriften](#)
- [Abschnitt 2: Private Verbraucherschlichtungsstellen](#)
- [Abschnitt 3: Streitbeilegungsverfahren](#)
- [Abschnitt 4: Anerkennung privater Verbraucherschlichtungsstellen](#)
- [Abschnitt 5: Behördliche Verbraucherschlichtungsstellen](#)
- [Abschnitt 6: Universalschlichtungsstellen der Länder](#)
- [Abschnitt 7: Zentrale Anlaufstelle für Verbraucherschlichtung](#)
- [Abschnitt 8: Informationspflichten des Unternehmers](#)
- [Abschnitt 9: Grenzübergreifende Zusammenarbeit](#)
- [Abschnitt 10: Schlussvorschriften](#)

[Wortlaut Kommentare](#)

[Hinweise und Fußnoten](#)

---

Bitte beachten Sie die [Zitier](#) - und [Lizenzbestimmungen](#).

Bearbeitungsstand: 2024-06-03 08:15 / Version .

Siehe auch: [Schlichtung](#)

Weitere Beiträge zu dem Thema mit gleichen Schlagworten

[1 Trossen \(Zerstärkung\)](#)