

1. April 2016

Verbraucherschutz:

Schlichtung mit Schiefelage

Mit dem heutigen Tag treten wesentliche Vorgaben des Gesetzes zur Umsetzung der Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten (Verbraucherstreitbeilegungsgesetz - VSBG) in Kraft: Nunmehr dürfen sich nur noch solche Einrichtungen als „Verbraucherschlichtungsstelle“ bezeichnen, die von einer Behörde eingerichtet oder nach § 24 VSBG anerkannt sind. Eingetragene Vereine können beim Bundesamt für Justiz die Anerkennung als private Verbraucherschlichtungsstelle beantragen. Die entsprechenden Publikations- und Hinweispflichten für Unternehmer werden zum 1. Februar 2017 wirksam. Unternehmer, die Verträge mit Verbrauchern via Internet abschließen, wurden schon zum 9. Januar 2016 durch die Verordnung über Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten verpflichtet, einen Link zur Europäischen OS-Plattform einzurichten. „Wir sind skeptisch, ob diese neuen Auflagen wirklich zu mehr Verbraucherschutz und nicht nur zu mehr Bürokratie führen“, kommentiert Markus Luthé, Hauptgeschäftsführer des Hotelverbandes Deutschland (IHA).

Auf Kritik des Hotelverbandes stößt die als einseitig empfundene Kostenregelung für die Arbeit der Schlichtungsstellen: Ein Verbraucher kann in einem Verfahren nur dann mit Kosten belastet werden, wenn sein Antrag missbräuchlich war – und auch dann nur mit höchstens 30 Euro. Von dem zur Teilnahme verpflichteten oder bereiten Unternehmen kann die Schlichtungsstelle hingegen unabhängig vom Ergebnis ein „angemessenes“ Entgelt verlangen. Für die von den Ländern einzurichtenden Unversalschlichtungsstellen sieht das Gesetz hierfür beispielsweise 300 Euro bei Streitwerten zwischen 500 bis 2 000 Euro vor. Dazu kommen noch die eigenen Kosten des Verfahrens für den Unternehmer. Da es den Parteien des Schlichtungsverfahrens grundsätzlich frei steht, den unverbindlichen Schlichtungsvorschlag anzunehmen, können dann immer noch Kosten für etwaige gerichtliche Auseinandersetzungen auf den Unternehmer warten.

Aus Sicht des Hotelverbandes bleiben auch die in § 6 festgelegten Anforderungen an die Unvoreingenommenheit der Streitmittler kritisch, denn diese dürfen in den letzten drei Jahren vor ihrer Bestellung weder für einen Verbraucherschutzverein noch einen Wirtschaftsverband in diesem Bereich tätig gewesen sein. „Das kann sich noch als eine hohe Hürde erweisen, denn branchenspezifische Schlichtungsstellen können so nur erschwert Personen einstellen, die sich mit der zu schlichtenden Materie auch faktisch auskennen“, moniert Luthé. ■

Über den Hotelverband Deutschland (IHA):

Der Hotelverband Deutschland (IHA) ist der Branchenverband der Hotellerie in Deutschland. Er zählt rund 1.400 Häuser aus allen Kategorien der Individual-, Ketten- und Kooperationshotellerie zu seinen Mitgliedern. Die IHA vertritt die Interessen der Hotellerie in Deutschland und Europa gegenüber Politik und Öffentlichkeit und bietet zahlreiche hotellerie-spezifische Dienstleistungen an. Das Kürzel „IHA“ steht für die ehemalige deutsche Sektion der International Hotel Association.