

Eckpunkte für eine Schlichtungsordnung im Bereich der digitalen Wirtschaft

Stand: 30.09.2014

Präambel: Schlichtungsverfahren sollen bei vertragsrechtlichen Streitigkeiten zwischen Verbrauchern und Unternehmen der digitalen Wirtschaft vermitteln mit dem Ziel, eine gütliche Einigung herbeizuführen. Damit soll eine einfache, schnelle und kostengünstige Möglichkeit der außergerichtlichen Beilegung solcher Streitigkeiten geschaffen werden. Für Verbraucher wird dadurch der Zugang zum Recht erleichtert. Unternehmen können durch eine freiwillige Teilnahme an der Schlichtung die Kundenbindung stärken und aufwendige Gerichtsverfahren vermeiden. Erfahrungen in vielen Wirtschaftsbereichen zeigen, dass durch alternative Streitschlichtung ein hoher Anteil von Streitigkeiten gütlich beigelegt werden kann. Erreicht werden soll eine möglichst breite Beteiligung von Unternehmen der digitalen Wirtschaft. Die folgenden Eckpunkte stellen eine Empfehlung der UAG „Schlichtung in der digitalen Welt“ der AG 5 des IT-Gipfels für die mögliche Einrichtung einer Branchenschlichtungsstelle für die digitale Wirtschaft dar (im Folgenden als „die Schlichtungsstelle“ bezeichnet).

1) Schlichtungsstelle

- a) Die Schlichtungsstelle wird beim ... eingerichtet.
- b) Für die administrative und organisatorische Leitung ist ... zuständig.

2) Zuständigkeit

Die Streitigkeit betrifft eine vertragliche Verpflichtung aus einem entgeltlichen Kauf- oder Dienstleistungsvertrag zwischen einem Verbraucher und dem Unternehmen der digitalen Wirtschaft, das einen der folgenden Inhalte aufweist:

- a) Dienstleistungen, die überwiegend online bzw. in digitaler Form erbracht oder abgeschlossen werden, einschließlich Lizenzverträge für digitale Inhalte (z.B. Online-Informationsdienste, Apps und andere Software, Email- und Cloud-Dienste, Computer- und Onlinespiele, soziale Netzwerke, E-Books).
- b) Telekommunikation (soweit nicht die BNetzA nach § 47a TKG zuständig ist).

3) Schlichtungsbeirat

- a) Für die Schlichtungsstelle wird ein für sie zuständiger Beirat bestellt. Die Sitzungen des Beirats finden zweimal jährlich statt.
- b) Der Beirat besteht aus 7 Mitgliedern. Er soll sich aus Vertretern der Wirtschaft, der Verbraucher sowie der Wissenschaft zusammensetzen. Drei Mitglieder werden vom Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz (BMJV) und drei Mitglieder von Vertretern der Branche ernannt. Ein weiterer Vertreter wird gemeinsam vom BMJV und den Vertretern der Branche ernannt. Der Beirat wählt aus dem Kreis seiner Mitglieder einen Vorsitzenden und einen stellvertretenden Vorsitzenden.
- c) Die Amtszeit der Beiratsmitglieder beträgt zwei Jahre. Eine Wiederwahl ist möglich.
- d) Zuständigkeit des Beirats:
 - aa. Zustimmung zu Änderungen dieser Schlichtungsordnung.
 - bb. Berufung der Schlichter.
 - cc. Beratung der Schlichtungsstelle.
 - dd. Beratung und Unterstützung der Schlichtungsstelle in Fragen der Öffentlichkeitsarbeit sowie Förderung des Schlichtungsgedankens in der digitalen Wirtschaft.
 - ee. Entgegennahme und Beratung des jährlichen Geschäftsberichts.
- e) Der Beirat nimmt keinen Einfluss auf das Schlichtungsverfahren, insbesondere nicht auf Schlichtungsvorschläge.

4) Schlichter

- a) Die Schlichter handeln bei ihren Entscheidungen und Vorschlägen unabhängig und unparteiisch. Sie sind an Gesetz und Recht gebunden.
- b) Die Unabhängigkeit und Unparteilichkeit wird unter anderem durch folgende Maßnahmen sichergestellt:
 - aa. Die Berufung der einzelnen Schlichter erfolgt für einen angemessen langen Zeitraum, um die Unabhängigkeit ihres Handelns zu gewährleisten.

- bb. Ein Schlichter kann während des Berufungszeitraumes nur aus wichtigem Grund abberufen werden. Über das Vorliegen eines wichtigen Grundes entscheidet der Beirat.
 - cc. Die Schlichter sind an keine Weisungen einer Partei des Verfahrens oder ihrer Vertreter gebunden.
 - dd. Die Schlichter sind an keine Weisungen der Leitung der Schlichtungsstelle oder des Beirats gebunden, die in Zusammenhang mit dem Inhalt einer Schlichtungsempfehlung stehen,.
 - ee. Die Schlichter werden unabhängig von dem Ergebnis der Schlichtungsverfahren vergütet.
- c) In der Schlichtungsstelle sind mindestens zwei Schlichter tätig, die sich im Fall der Abwesenheit oder im Fall der Besorgnis einer Befangenheit wechselseitig vertreten. Sie werden vom Beirat auf Vorschlag des Leiters der Schlichtungsstelle berufen.
 - d) Die Schlichter müssen über das für die Erfüllung ihrer Aufgabe erforderliche Fachwissen verfügen. Dazu zählen insbesondere:
 - aa. Ein durch eine juristische Ausbildung fundiertes Rechtsverständnis und allgemeine Kenntnisse über Möglichkeiten der alternativen Beilegung von Streitigkeiten (Volljuristen oder Juristen mit 1. Staatsexamen mit zusätzlichen Kenntnissen in ADR).
 - bb. Ein technisches Verständnis digitaler Angebote und Produkte.

5) Schlichtungsantrag / Beginn des Verfahrens

- a) Ein Antrag auf Schlichtung einer Streitigkeit kann von einem Verbraucher (Antragsteller) oder seinem Vertreter gegen ein an der Schlichtungsstelle mitwirkendes Unternehmen (Antragsgegner) gestellt werden.
- b) Die Antragstellung soll grundsätzlich über das Online-Portal der Schlichtungsstelle erfolgen. Sofern das Online-Portal im Einzelfall für den Verbraucher nicht geeignet ist, den Antrag zu stellen, bietet die Schlichtungsstelle dem Verbraucher eine geeignete Alternative an (z.B. Offline-Formular).

6) Zulässigkeit

- a) Schlichtungsanträge sind bei Vorliegen mindestens einer der nachfolgenden Bedingungen als unzulässig abzuweisen:
- aa. Dem Antrag liegt ein Sachverhalt zugrunde, der nicht vom Zuständigkeitsbereich der Schlichtungsstelle erfasst ist.
 - bb. Der Anspruch wurde vorher vom Antragsteller nicht unmittelbar gegenüber den zuständigen Stellen des Antragsgegners im Rahmen von dessen unternehmensinternen Beschwerdemanagement geltend gemacht.
 - cc. Seit der Geltendmachung beim Antragsgegner sind nicht mehr als drei Monate vergangen oder der Antragsteller hat an dem unternehmensinternen Verfahren nicht in angemessener Weise mitgewirkt.
 - dd. Der Antragsteller hat vor Beginn des Schlichtungsverfahrens auf ein konkretes Angebot des Unternehmens zur Beilegung der Streitigkeit in angemessener Zeit nicht reagiert.
 - ee. Der Antrag auf Schlichtung wurde nicht innerhalb eines Jahres nach dem Zeitpunkt, zu dem der Antragsteller die Beschwerde beim Unternehmen eingereicht hat, gestellt.
 - ff. Der Anspruch ist oder war bereits bei einem ordentlichen Gericht anhängig.
 - gg. Der Anspruch wurde bereits bei einer anderen Schlichtungsstelle geltend gemacht.
 - hh. Die Streitigkeit ist bereits durch außergerichtlichen Vergleich beigelegt.
 - ii. Bei Stellung des Schlichtungsantrages ist der Anspruch bereits verjährt und das Unternehmen beruft sich auf die Verjährung.
 - jj. Der Antrag missbräuchlich ist.
 - kk. Die Behandlung der Streitigkeit würde aufgrund ihres Umfangs und ihrer Komplexität den effektiven Betrieb der Schlichtungsstelle ernsthaft beeinträchtigen.
- II. Die Schlichtungsstelle kann die Schlichtung ablehnen, wenn das Begehren des Antragstellers eine grundsätzliche Rechtsfrage betrifft, die aufgrund

ihrer Komplexität und/oder aus Gründen der Rechtsfortbildung besser vor einem ordentlichen Gericht gelöst werden sollte, insbesondere wenn über maßgebliche Punkte der Streitigkeiten bereits vom Schlichtungsstelle oder einer in vorgenannten Ziffern genannten Stelle entschieden wurde.

- b) Die Gründe für die Ablehnung des Antrages sind dem Antragsteller in Textform mitzuteilen.

7) Verfahren

- a) Zulässige und nicht offensichtlich unbegründete Anträge werden vom zuständigen Schlichter an den Antragsgegner zur Stellungnahme binnen angemessener Frist weitergeleitet.
- b) Der Antragsgegner hat die Möglichkeit, vor Ablauf der gesetzten Frist für seine Stellungnahme eine einvernehmliche Einigung mit dem Antragsteller herbeizuführen (sofortige Abhilfe). Das ist insbesondere möglich durch ein sofortiges Anerkenntnis oder das Unterbreiten eines eigenen Schlichtungsvorschlages. Wird ein Verfahren auf diese Weise erledigt, ist die Schlichtungsstelle durch den Antragsgegner unverzüglich zu unterrichten.
- c) Der zuständige Schlichter hat die Möglichkeit, zum Zwecke der Beschleunigung des Verfahrens mit der Aufforderung zur Stellungnahme nach erster Prüfung einen Vorschlag zur Streitbeilegung abzugeben.
- d) Der Schlichtungsvorschlag soll innerhalb von 90 Kalendertagen ab dem Zeitpunkt übermittelt werden, an dem der Schlichtungsstelle alle Informationen und Unterlagen vorliegen, die für eine rechtliche Beurteilung des Falles erforderlich sind. Bei hoch komplexen Streitigkeiten kann die Frist von 90 Kalendertagen nach eigenem Ermessen verlängert werden.
- e) Der Schlichter kann im Einzelfall von der Unterbreitung eines Schlichtungsvorschlages absehen, wenn er nach eigenem Ermessen abschließend zu der Erkenntnis gelangt ist, dass keine Aussicht auf Annahme des Vorschlages durch mindestens eine der Verfahrensparteien besteht. Die Entscheidung ist durch den Schlichter in Textform zu begründen.
- f) Die Übermittlung von Informationen, Unterlagen und Schlichtungsvorschlägen soll grundsätzlich elektronisch erfolgen. Ausnahmen davon finden nur statt, wenn es der Einzelfall erfordert.

8) Verfahrensabschluss

- a) Konnte im Verlauf des Verfahrens keine einvernehmliche Lösung der Streitigkeit erreicht werden und liegt nach dem eigenverantwortlichen Ermessen des zuständigen Schlichters eine hinreichende Aufklärung des Sachverhaltes vor, unterbreitet er den Verfahrensparteien einen begründeten Schlichtungsvorschlag (Schlichtungsempfehlung). Ohne die verbindliche Zustimmung beider Parteien geht von dem Vorschlag des Schlichters keine Bindungswirkung für die Parteien aus. Das Ausbleiben der Zustimmung wird nach 4 Wochen als Ablehnung angesehen. Davon unberührt bleibt die Möglichkeit der Parteien, in jedem Stadium das Verfahren abzubrechen, wenn sie die Durchführung oder den Ablauf des Verfahrens für unbefriedigend erachten.
- b) Stimmen beide Verfahrensparteien dem Vorschlag des Schlichters zu, kommt der von den Verfahrensbeteiligten dazu abgegebenen Erklärung eine zwischen ihnen geltende vertragliche Bindungswirkung entsprechend einer Vergleichsvereinbarung zu.
- c) Mit Annahme des Schlichtungsvorschlags durch beide Verfahrensparteien sind sämtliche streitgegenständliche Ansprüche abgegolten.
- d) Beiden Verfahrensparteien steht in jeder Lage des Verfahrens der Weg zu den ordentlichen Gerichten offen. Sollte dieser Weg beschritten, ist das Schlichtungsverfahren beendet.

9) Kosten

- a) Das Schlichtungsverfahren ist für den Antragsteller kostenfrei (die Erhebung einer Schutzgebühr bleibt einer weiteren Diskussion vorbehalten).
- b) Die an dem Verfahren beteiligten Parteien tragen ihre eigenen Aufwendungen (ggf. für Vertreter, Porto, Anfertigung von Kopien usw.).
- c) Kommt es im Einzelfall zu einem offensichtlichen Missbrauch des Schlichtungsangebots der Schlichtungsstelle, können die dadurch entstandenen Aufwendungen dem Antragsteller ganz oder teilweise in Rechnung gestellt werden.

10) Vertraulichkeit / Transparenz

- a) Die Mitarbeiter der Schlichtungsstelle sind verpflichtet, sämtliche Informationen über die am Schlichtungsverfahren beteiligten Parteien

ausschließlich für die Durchführung ihrer Aufgaben der Schlichtungsstelle zu nutzen. Gegenüber Dritten sind sie zur Verschwiegenheit verpflichtet.

- b) Die Schlichtungsstelle stellt sicher, dass Geschäftsgeheimnisse der Antragsgegner nicht gegenüber den Antragstellern offenbart werden.
- c) Es erfolgt keine Veröffentlichung von Inhalten und Ergebnissen einzelner Schlichtungsverfahren.
- d) Die Schlichtungsstelle erstellt jährlich einen Tätigkeitsbericht in dem gesetzlich geforderten Umfang und macht diesen öffentlich zugänglich.