

# Stellungnahme

des Bund der Versicherten e. V. (BdV) zu dem  
Entwurf eines Gesetzes zur Förderung  
und Entbürokratisierung der Verbraucherstreitbeilegung

Hamburg, 29. November 2024

## Impressum

Bund der Versicherten e. V.  
Gasstr. 18 – Haus 4, D-22761 Hamburg  
Postfach 57 02 61, D-22771 Hamburg  
Telefon: +49 40 357 37 300  
Email: [info@bunddersicherten.de](mailto:info@bunddersicherten.de)

[www.bunddersicherten.de](http://www.bunddersicherten.de)

Registernummer R003297 (Lobbyregister)  
REG Number 547660218656-93 (EU Transparency Register)

Stellungnahme (Entwurf eines Gesetzes zur Förderung und Entbürokratisierung der Verbraucherstreitbeilegung)

## 1 Vorbemerkung und Zusammenfassung

Der Referentenentwurf für ein Gesetz zur Förderung und Entbürokratisierung der Verbraucherstreitbeilegung<sup>1</sup> enthält Änderungsvorschläge für das Verfahren der Verbraucherstreitbeilegung.

Der Bund der Versicherten e. V. (BdV) dankt ausdrücklich für die Möglichkeit zur Stellungnahme. Der BdV begleitet die Rechtsentwicklungen im Bereich der Verbraucherstreitbeilegung schon seit Einführung des VSBG.<sup>2</sup> Wir stellen außerdem regelmäßig ein Beiratsmitglied der anerkannten Verbraucherstreitschlichtungsstelle Versicherungsombudsmann e. V., welche „in Arbeitsteilung“ mit dem Ombudsmann Private Kranken- und Pflegeversicherung die Verbraucherstreitbeilegung im Bereich der Versicherungen wahrnimmt.

Unsere Erfahrungen mit der außergerichtlichen Streitbeilegung haben gezeigt, dass darin ein positiver Beitrag für den Verbraucherschutz zu sehen ist und der Verbraucherschutz insgesamt dadurch eine sinnvolle Ergänzung erfährt. Alternative Streitbeilegungsverfahren sind für alle Beteiligten, gegenüber einer gerichtlichen Auseinandersetzung, schneller, kostengünstiger und effektiver.

Die §§ 30 und 31 VSBG-E betreffen ausschließlich die Universalschlichtungsstelle des Bundes und sind daher für die Versicherten unmittelbar weniger relevant. Trotzdem möchten wir die Gelegenheit nutzen uns im Sinne des allgemeinen Verbraucherschutzes auch zu diesen Regelungen zu äußern.

Aus unserer Sicht darf eine Reform der Verbraucherstreitbeilegung nicht zu Lasten der Verbraucher gehen, denn diese müssen dem Sinn und Zweck nach im Mittelpunkt der Verbraucherstreitbeilegung stehen.

Der BdV bewertet insbesondere die folgenden Regelungsvorschläge des Referentenentwurfs als vorteilhaft:

- Die gesetzliche Regelung einer fünfjährigen Aufbewahrungsfrist für Verfahrensakten ist sachgerecht und schafft Rechtssicherheit für alle Verfahrensbeteiligten (siehe unten Seite 6).
- Eine allgemeine Auskunftsmöglichkeit für Unternehmer bei der Universalschlichtungsstelle halten wir für sachgerecht (siehe unten Seite 7).

---

1 Abrufbar unter: [https://www.bmj.de/SharedDocs/Downloads/DE/Gesetzgebung/RefE/RefE\\_Foerderung\\_Entbuerokratisierung\\_Verbraucherstreitbeilegung.pdf?\\_\\_blob=publicationFile&v=6](https://www.bmj.de/SharedDocs/Downloads/DE/Gesetzgebung/RefE/RefE_Foerderung_Entbuerokratisierung_Verbraucherstreitbeilegung.pdf?__blob=publicationFile&v=6) (zuletzt abgerufen am 20.11.2024).

2 Abrufbar unter: <https://www.bunddersicherten.de/downloads/stellungnahmen/stellungnahmen-2015/2015-01-22-bdv-stellungnahme-gesetz-zur-umsetzung-der-richtlinie-der-alternativen-streitbeilegung-final.pdf> (zuletzt abgerufen am 20.11.2024).

Stellungnahme (Entwurf eines Gesetzes zur Förderung und Entbürokratisierung der Verbraucherstreitbeilegung)

- Die Beibehaltung der grundsätzlichen Kostenfreiheit für Verbraucher halten wir für essentiell (siehe unten Seite 8).

Für die folgenden Regelungsvorschläge bestehen nach Einschätzung des BdV Handlungsbedarfe, da sie sich für Verbraucher nachteilig auswirken würden:

- Der Verzicht auf die rechtlichen Fiktionen eines Streiteintrittes für Unternehmer (in Verfahren vor der Universalschlichtungsstelle) stellt eine Verschlechterung für Verbraucher dar (siehe unten Seite 7).
- Durch den teilweisen Verzicht auf die Erhebung von Verfahrenskosten für Unternehmer entsteht eine Finanzierungslücke bei der Universalschlichtungsstelle und damit eine Verlagerung der Kosten auf die Steuerzahler (siehe unten Seite 8).
- Eine Beschränkung der allgemeinen Informationspflicht für Unternehmer, welche selbst- oder rechtlich zu einer Teilnahme verpflichtet sind, stellt eine Verschlechterung für Verbraucher dar (siehe unten Seite 8). Gleiches gilt für eine Beschränkung der Informationspflichten nach Entstehen der Streitigkeit (siehe unten Seite 9).

Im Rahmen der Reform sollten aus Sicht des BdV weitere Evaluierungen stattfinden und alternativ und ergänzend weitere Änderungen des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes in Erwägung gezogen werden, um die Verbraucherstreitbeilegung für Verbraucher noch wirksamer zu gestalten:

- Branchenübergreifende Pflicht zur Teilnahme von Unternehmern an der Verbraucherstreitbeilegung (siehe unten Seite 10).
- Bindungswirkung des Entscheides der Streitbeilegungsverfahren für Unternehmer bis zu einem festgelegten (branchenabhängigen) Streitwert (siehe unten Seite 10).

In Abschnitt 2 zeigen wir die im Referentenentwurf formulierten Ziele auf und nehmen zu diesen Stellung. In Abschnitt 3 erfolgen weitergehende Anmerkungen und Erläuterungen zu den vorgeschlagenen Maßnahmen des Referentenentwurfes in der Reihenfolge des Artikelgesetzes. In Abschnitt 4 sind weitere alternative und ergänzende Vorschläge des BdV zu finden.

Stellungnahme (Entwurf eines Gesetzes zur Förderung und Entbürokratisierung der Verbraucherstreitbeilegung)

## 2 Ziele des Referentenentwurfes

Die wesentlichen im Referentenentwurf formulierten Ziele lauten wie folgt:

### **Zielformulierung 1** (siehe Seite 1 des Referentenentwurfes)

*„[...] ist es primäres Ziel des vorliegenden Entwurfs, die Teilnahmebereitschaft von Unternehmerinnen und Unternehmern an Schlichtungsverfahren – insbesondere vor der Universalschlichtungsstelle des Bundes (USS) – zu fördern und auf diese Weise die Verbraucherstreitbeilegung als Alternative zu gerichtlicher Rechtsdurchsetzung weiter zu stärken, wovon wiederum auch Verbraucherinnen und Verbraucher profitieren werden.“*

### **Zielformulierung 2** (siehe Seite 1 des Referentenentwurfes)

*„Daneben soll der Zugang zur Verbraucherstreitbeilegung erleichtert und das Verfahren insgesamt durch Abbau von Bürokratielasten sowohl zugunsten von Unternehmerinnen und Unternehmern als auch zugunsten von Verbraucherschlichtungsstellen verbessert werden.“*

### **Bewertung: positiv, aber perspektivisch handlungsbedürftig**

Diese Ziele werden von uns grundsätzlich geteilt.

Wir teilen die Auffassung, dass Verbraucher von einer erhöhten Teilnahme von Unternehmern an außergerichtlichen Streitschlichtungsverfahren profitieren können. Wir teilen ebenfalls die Auffassung, dass der Abbau von Bürokratielasten auf Seiten der Unternehmer und der Streitschlichtungsstellen grundsätzlich zu einem besseren Zugang zu Streitschlichtungsstellen führen kann.

Wir betonen allerdings, dass das Erreichen dieser Ziele, durch das Mittel des Bürokratieabbaus, nicht zu einer Schlechterstellung der Verbraucher führen darf. Der Bürokratieabbau darf kein Selbstzweck sein. Im Fokus der Verbraucherstreitbeilegung müssen stets die Verbraucher stehen.

Stellungnahme (Entwurf eines Gesetzes zur Förderung und Entbürokratisierung der Verbraucherstreitbeilegung)

### 3 Anmerkungen und Erläuterungen

#### Zu Artikel 1

#### Zu § 21 VSBG-E: Bescheinigung nach Antrag

#### Bewertung: **handlungsbedürftig**

Bisher haben Verbraucher automatisch eine Bescheinigung eines gescheiterten Einigungsversuches erhalten, um eine Voraussetzung für die Zulässigkeit einer Klage gemäß § 15a Abs. 3 Satz 3 ZPOEG<sup>3</sup> nachweisen zu können. Der Referentenentwurf sieht in § 21 Abs. 2 VSBG-E vor, dass eine Bescheinigung eines gescheiterten Einigungsversuches nur noch nach Antrag ausgestellt werden soll. Darin liegt grundsätzlich eine Verschlechterung für Verbraucher, da diesen nun zusätzlicher Bürokratieaufwand auferlegt wird.

Problematisch ist außerdem der Umstand, dass derzeit kein Bundesland eine Regelung im Sinne des § 15a Abs. 1 Nr. 1 ZPOEG erlassen hat, welche eine vorherige Streitschlichtung im Falle von vermögensrechtlichen Streitigkeiten verlangt, sodass die Relevanz der Bescheinigung in typischen Verbraucherstreitigkeiten derzeit nicht gegeben ist.

Von den Verbrauchern wird unzumutbar ein detailliertes Wissen über den Zivilprozess verlangt, da diese nun entscheiden müssen, ob eine Bescheinigung für sie notwendig ist oder nicht. Dies unterscheidet sich

1. von Bundesland zu Bundesland, ist
2. vom Streitgegenstand abhängig und ist
3. praktisch derzeit kaum relevant, da kein Bundesland eine Regelung im Sinne des § 15a Abs. 1 Nr. 1 ZPOEG erlassen hat.<sup>4</sup>

Einen Antrag für eine Bescheinigung zu verlangen, bei der für Verbraucher schwer einschätzbar ist, ob sie diese Bescheinigung überhaupt benötigen, halten wir für ungeeignet.

Gleichzeitig sehen wir darin keine große Bürokratierleichterung auf Seite der Streitbeilegungsstellen. Die neu in § 21 Abs. 2 VSBG-E aufgelisteten Anforderungen an die Bescheinigung halten wir für sachgerecht. Diese können in unmittelbarem Zusammenhang mit der Bekanntgabe des Ergebnisses des Schlichtungsprozesses ohne großen Aufwand erfüllt werden, sodass eine Be-

---

3 "Gesetz, betreffend die Einführung der Zivilprozeßordnung, das zuletzt durch Artikel des Gesetzes vom 7. Oktober 2024 (BGBl. 2024 I Nr. 302) geändert worden ist".

4 Siehe Referentenentwurf, S. 13.

Stellungnahme (Entwurf eines Gesetzes zur Förderung und Entbürokratisierung der Verbraucherstreitbeilegung)

scheinigung weiterhin obligatorisch beigefügt werden kann, bzw. die Mitteilung des Ergebnisses selbst als Bescheinigung dienen kann.<sup>5</sup> Im Wege der Digitalisierung könnte dies unproblematisch weitestgehend automatisiert erfolgen. Durch die Bearbeitung von Anträgen entsteht hingegen ein zusätzliches Verfahren und damit neuer Bürokratieaufwand für die Streitschlichtungsstellen und Verbraucher.

## Vorschlag

Es sollte gemeinsam mit den Bundesländern evaluiert werden, inwieweit die Regelung des § 15a ZPOEG noch sachgerecht und nötig ist und daraufhin eine ganzheitliche gesetzesübergreifende Lösung erarbeitet werden. Sollte über die bisher bestehenden Länderregelungen hinaus kein Bedarf bestehen, könnte insbesondere § 15a Abs. 1 Nr. 1 ZPOEG gestrichen werden. So müssten in typischen Verbraucherstreitigkeiten keine Bescheinigungen mehr ausgestellt werden und eine für Verbraucher unübersichtliche Antragsstellung würde ebenfalls vermieden werden. (In gegebenenfalls weiterhin bestehenbleibenden Ausnahmefällen, insbesondere bei Streitigkeiten nach § 19 AGG, könnte eine Ausstellung obligatorisch erfolgen.)

Hilfsweise ist vorerst die Beibehaltung der bestehenden Regelungen zur obligatorischen Ausstellung einer Bescheinigung nach § 15a Abs. 3 Satz 3 ZPOEG plus die Normierung der Anforderungen an die Bescheinigung entsprechend des Referentenentwurfes geboten.

## Zu

### § 21a VSBG-E: Aufbewahrungsfrist

#### Bewertung: **positiv**

Wir halten die vorgeschlagene Aufbewahrungsfrist der Verfahrensakten von fünf Jahren, angesichts der getroffenen Interessenabwägung zwischen Datenschutz, Möglichkeit der nachträglichen Abschrift aus Verfahrensakten und Verjährungsfristen in Haftungsfällen<sup>6</sup>, für sachgerecht und begrüßen eine eindeutige gesetzliche Regelung aus Gründen der Rechtssicherheit.

---

5 Vgl. hierzu § 10 Abs. 7 Verfahrensordnung des Versicherungsombudsmann e. V. (VomVO), abrufbar unter <https://www.versicherungsombudsmann.de/wp-content/uploads/verfahrensordnung.pdf> (zuletzt abgerufen am 20.11.2024).

6 Siehe Referentenentwurf, S. 21 f.

Stellungnahme (Entwurf eines Gesetzes zur Förderung und Entbürokratisierung der Verbraucherstreitbeilegung)

**Zu**

## **§ 30 VSBG-E: Auskunftsmöglichkeiten und rechtliche Fiktion (Universalschlichtungsstelle des Bundes)**

### **Auskunftsmöglichkeit für Unternehmer**

**Bewertung: positiv**

Die in § 30 Abs. 4 VSBG-E neu eingeführte Auskunftsmöglichkeit für Unternehmer vor der Universalschlichtungsstelle halten wir für sachgerecht. Diese unterstreicht den neutralen Charakter des Verfahrens und kann die Auseinandersetzung mit der außergerichtlichen Streitschlichtung für Unternehmer attraktiver machen und damit grundsätzlich zu einer höheren Verbreitung führen.

### **Rechtliche Fiktion**

**Bewertung: handlungsbedürftig**

Die Regelungen des geltenden § 30 Abs. 6 VSBG stellen Erleichterungen für den Zugang zum Streitbeilegungsverfahren dar. Die derzeitige Regelung enthält zwei rechtliche Fiktionen:

1. Bereitschaft des Unternehmers am Streitbeilegungsverfahren teilzunehmen, wenn dieser „gegenüber dem Verbraucher, auf seiner Webseite oder in seinen Allgemeinen Geschäftsbedingungen erklärt hat, an Streitbeilegungsverfahren vor der Universalschlichtungsstelle des Bundes teilzunehmen.“
2. Bereitschaft des Unternehmers am Streitbeilegungsverfahren teilzunehmen, wenn dieser „die Teilnahme am Verfahren nicht innerhalb von drei Wochen ablehnt, nachdem ihm der Antrag des Verbrauchers von der Universalschlichtungsstelle des Bundes übermittelt worden ist.“

Solche rechtlichen Fiktionen sind aus unserer Sicht geeignete Mittel, um den Rechtsverkehr zu beschleunigen und um Unternehmer dem Verbraucher gegenüber zu einem Verhalten zu bewegen. Wir bedauern mithin den Vorschlag diese Regelungen (fast vollständig) entfallen zu lassen.

### **Vorschlag**

Wir sprechen uns für eine Beibehaltung der bestehenden Regelung aus.

Stellungnahme (Entwurf eines Gesetzes zur Förderung und Entbürokratisierung der Verbraucherstreitbeilegung)

**Zu**

### **§ 31 VSBG-E: Verfahrenskosten**

**Bewertung: handlungsbedürftig**

Die in § 31 Abs. 2 VSBG-E vorgeschlagene Neuregelung besagt, dass die Kosten für das Verfahren nicht den Unternehmer treffen sollten, wenn der Verbraucher, aus Sicht der Universalschlichtungsstelle, keinen Anspruch gegen den Unternehmer hat.

Wenngleich diese Regelung auf den ersten Blick ausgeglichen erscheint, fehlt eine Regelung zur Finanzierung der nun wegfallenden Beträge. Eine Finanzierung der Universalschlichtungsstelle muss weiterhin sichergestellt werden können, damit diese ihre Tätigkeit gesichert fortsetzen können. Dies funktioniert aus unserer Sicht am einfachsten durch eine (zumindest anteilige) Kostentragung durch Unternehmer. Eine ausgleichende Funktion ist bereits jetzt gesetzlich vorgesehen: Bei missbräuchlicher Verwendung durch den Verbraucher muss dieser einen Teil der Kosten tragen (§§ 23 Abs. 1, 31 Abs. 3 VSBG). Darüber hinaus schützen die Ablehnungsgründe aus § 14 VSBG vor missbräuchlicher Verwendung der Streitschlichtungsstellen.

Wir begrüßen unabhängig unserer voranstehenden Einwände, dass davon abgesehen wurde Kosten an den Verbraucher zu richten. Die außergerichtliche Streitbeilegung muss für Verbraucher weiterhin grundsätzlich kostenfrei möglich sein.

### **Vorschlag**

Wir sehen eine Kompromisslösung darin, Unternehmer, im Falle von missbräuchlicher Verwendung des Streitbeilegungsverfahrens durch Verbraucher, von allen Kosten für das Verfahren freizustellen.

**Zu**

### **§ 36 VSBG-E: Allgemeine Informationspflicht**

**Bewertung: handlungsbedürftig**

Die allgemeine Informationspflicht über das Schlichtungsverfahren, bzgl. der positiven oder negativen Information über eine Verpflichtung zur Teilnahme, trifft nach geltender Rechtslage jeden Unternehmer, welcher eine Website unterhält oder Allgemeine Geschäftsbedingungen verwendet. Durch den Referentenentwurf wird die allgemeine Informationspflicht auf Unternehmer beschränkt, welche sich zur Teilnahme an einem Streitbeilegungsverfahren verpflichtet haben oder aufgrund einer Rechtsvorschrift zur Teilnahme verpflichtet sind.

Aus unserer Sicht ist die Beschränkung der Informationspflicht auf den betroffenen Unternehmerkreis nicht zu begrüßen. Die derzeitige Regelung



Stellungnahme (Entwurf eines Gesetzes zur Förderung und Entbürokratisierung der Verbraucherstreitbeilegung)

führt dazu, dass Unternehmer sich mit der Frage nach einer möglichen Teilnahme an einer Streitbeilegung auseinandersetzen müssen, ob diese zu einer Teilnahme verpflichtet sind oder nicht. Dies kann einen positiven Anreiz setzen. Außerdem steht Verbrauchern damit eine zusätzliche Informationsquelle zur Verfügung.

Der Referentenentwurf möchte unter anderem einem Abmahnrisiko der nicht zur Teilnahme verpflichteten Unternehmer begegnen.<sup>7</sup> Eine selbst im Referentenentwurf zitierte Untersuchung sieht ein solches Risiko nicht als gegeben oder zukünftig wahrscheinlich an.<sup>8</sup>

### **Vorschlag**

Wir sprechen uns für eine Beibehaltung der bestehenden Regelung aus.

### **Zu**

### **§ 37 VSBG-E: Informationen nach Entstehen der Streitigkeit**

#### **Bewertung: teilweise positiv, teilweise handlungsbedürftig**

Anschließend an unsere Kritik an § 36 VSBG-E ist auch in § 37 VSBG-E eine Verschlechterung zu sehen. Derzeit sind alle Unternehmer dazu verpflichtet Verbrauchern eine Information über die Bereitschaft oder Verpflichtung zur Beteiligung an einem Verfahren bereitzustellen, wenn eine Streitigkeit zwischen Unternehmer und Verbraucher nicht beigelegt werden konnte. Die Pflicht zur Mitteilung der zuständigen Stelle soll gemäß Referentenentwurf entfallen, wenn Unternehmer nicht bereit oder verpflichtet sind an einem Streitbeilegungsverfahren teilzunehmen. Damit entfällt für Unternehmer ein positiver Anreiz zur Auseinandersetzung mit Verbraucherstreitbeilegung und für Verbraucher eine Informationsquelle.

Eine weitere Neuerung des § 37 VSBG-E ist die unverzügliche Erfüllung der Mitteilungspflichten gemäß Abs. 2. Diese Regelung ist aus unserer Sicht zu begrüßen, denn sie ist dazu geeignet zu mehr Rechtssicherheit und einer Beschleunigung beizutragen.

### **Vorschlag**

Wir sprechen uns für eine Beibehaltung der bestehenden Regelung bzgl. der Informationspflicht für alle Unternehmer plus Normierung der Unverzüglichkeit der Informationsübermittlung aus.

---

7 Siehe Referentenentwurf, S. 1.

8 Siehe „Abschlussbericht – Einhaltung der Informationspflichten der §§ 36, 37 Verbraucherstreitbeilegungsgesetz“, S. 7, abrufbar unter [https://www.bmj.de/Shared-Docs/Downloads/DE/Fachinformationen/Abschlussbericht\\_Einhaltung\\_der\\_Informationspflichten.pdf?blob=publicationFile&v=1](https://www.bmj.de/Shared-Docs/Downloads/DE/Fachinformationen/Abschlussbericht_Einhaltung_der_Informationspflichten.pdf?blob=publicationFile&v=1) (zuletzt abgerufen am 20.11.2024).

Stellungnahme (Entwurf eines Gesetzes zur Förderung und Entbürokratisierung der Verbraucherstreitbeilegung)

## Zu Artikel 2

Die Änderung der Universalschlichtungsstellenverordnung durch Artikel 2 des Referentenentwurfes ist als Folgeänderung in der Systematik des Referentenentwurfes sachgerecht. Wir verweisen auf unsere Ausführungen zu § 31 VSBG-E (siehe oben Seite 8).

### 4 Weitere Vorschläge des BdV

Im Zuge der Reform sollten aus unserer Sicht eine branchenunabhängige Teilnahmepflicht an Verbraucherstreitbeilegungsverfahren sowie, analog zu der Verbraucherstreitbeilegung im Bereich der Versicherungen, eine (streitwertabhängige) Bindungswirkung des Entscheides der Verbraucherstreitbeilegungsstellen für Unternehmer in Betracht gezogen werden. Wir fordern daher eine Evaluierung der Streitbeilegungsverfahren im Hinblick auf:

#### 1. Branchenübergreifende Teilnahmepflicht für Unternehmer

Eine branchenübergreifende Teilnahmepflicht für Unternehmer könnte der Verbraucherstreitbeilegung zu einer größeren Wirkung verhelfen. Die Pflicht der Unternehmer an Verbraucherstreitbeilegungsverfahren teilzunehmen könnte außerdem zum Entstehen von branchenspezifischen Streitbeilegungsstellen führen.<sup>9</sup> Die Teilnahme an Verbraucherstreitbeilegungsverfahren könnte darüber hinaus zu einer größeren Akzeptanz unter Unternehmern führen, denn von einer Schlichtung eines Streites profitieren aus unserer Sicht langfristig Unternehmer und Verbraucher durch schnellere und kostengünstigere Lösungen als im Gerichtsverfahren.

#### 2. Bindungswirkung der Entscheidung für Unternehmer

In Kombination mit der Einführung einer Bindungswirkung der Entscheidung der Verbraucherstreitbeilegungsstellen für Unternehmer könnte dies zu einer größeren Akzeptanz unter Verbrauchern und langfristig auch zu einer

---

<sup>9</sup> Aus dem im Referentenentwurf zitierten „Abschlussbericht – Einhaltung der Informationspflichten der §§ 36, 37 Verbraucherstreitbeilegungsgesetz“ geht hervor, dass branchenspezifische Schlichtungsstellen zu höherer Teilnahme und höherer Akzeptanz von Schlichtungsstellen führen können, siehe insb. S. 6, abrufbar unter [https://www.bmj.de/SharedDocs/Downloads/DE/Fachinformationen/Abschlussbericht\\_Einhaltung\\_der\\_Informationspflichten.pdf?\\_\\_blob=publicationFile&v=1](https://www.bmj.de/SharedDocs/Downloads/DE/Fachinformationen/Abschlussbericht_Einhaltung_der_Informationspflichten.pdf?__blob=publicationFile&v=1) (zuletzt abgerufen am 20.11.2024).

Stellungnahme (Entwurf eines Gesetzes zur Förderung und Entbürokratisierung der Verbraucherstreitbeilegung)

Entlastung der Justiz führen, da Streitigkeiten häufiger eine außergerichtliche Einigung finden könnten.<sup>10</sup>

In der „Verfahrensordnung Beschwerden gegen Versicherungsunternehmen des Versicherungsombudsmann e. V.(VomVO)“<sup>11</sup> ist eine solche Bindungswirkung festgelegt. Ist eine Schlichtung nicht möglich, bescheidet der Ombudsmann eine Beschwerde (§ 10 VomVO). Bei Beträgen bis zu 10.000 Euro, spricht der Versicherungsombudsmann eine Entscheidung aus (§ 10 VomVO). Diese ist bindet für die Unternehmer (§ 11 VomVO).

Eine solche streitwertabhängige Bindungswirkung – auch im Rahmen der Streitschlichtung durch den PKV-Ombudsmann – ist aus unserer Sicht zu begrüßen und sollte auch für sonstige Verbraucherstreitbeilegungsverfahren in Erwägung gezogen werden. Denkbar wäre ein branchenabhängiger angemessener „Grenzwert“ für die Bindungswirkung einer Entscheidung. Primäres Ziel bleibt die einvernehmliche Schlichtung eines Streites.

Die Kombination aus Teilnahmepflicht für Unternehmer und Bindungswirkung der Entscheidung für Unternehmer ist aus unserer Sicht geeignet einer im „Abschlussbericht zur Funktionsweise der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle und der Universalschlichtungsstelle des Bundes in Kehl“ festgestellten „Frustrationsgefahr für Verbraucherinnen und Verbraucher“<sup>12</sup> zu begegnen.

---

10 Der Abschlussbericht "Erforschung der Ursachen des Rückgangs der Eingangszahlen bei den Zivilgerichten" hält es für möglich, dass der Anstieg der Streitbeilegung, insb. beim Versicherungsombudsmann e.V., und die sinkenden Fallzahlen von Streitigkeiten über Ansprüche aus Versicherungsverträgen in Zusammenhang stehen, S. 256, abrufbar unter [https://www.bmj.de/SharedDocs/Downloads/DE/Fachinformationen/Abschlussbericht\\_Eingangszahlen\\_Zivilgerichte.pdf?\\_\\_blob=publicationFile&v=2](https://www.bmj.de/SharedDocs/Downloads/DE/Fachinformationen/Abschlussbericht_Eingangszahlen_Zivilgerichte.pdf?__blob=publicationFile&v=2) (zuletzt abgerufen am 28.11.2024).

11 Abrufbar unter: <https://www.versicherungsombudsmann.de/das-schlichtungsverfahren/verfahrensordnungen/vomvo/> (zuletzt abgerufen am 20.11.2024).

12 „Abschlussbericht zur Funktionsweise der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle und der Universalschlichtungsstelle des Bundes in Kehl“, S. 3, abrufbar unter: <https://dserver.bundestag.de/btd/19/270/1927025.pdf> (zuletzt abgerufen am 20.11.2024).