

# Fragenkatalog auf Basis der Empfehlung 98/257/CE der Europäischen Kommission

## **A. Adressaten**

Die Empfehlung 98/257/CE richtet sich an die für die außergerichtliche Beilegung von Verbraucherstreitigkeiten zuständigen Organe, an alle natürlichen und juristischen Personen, die für die Errichtung und Arbeitsweise dieser Organe verantwortlich sind, sowie an die beteiligten Mitgliedstaaten.

## **B. Registrierung im EEJ-Net**

Voraussetzungen für die Registrierung einer Schlichtungsstelle im Europäischen Netzwerk zur außergerichtlichen Streitbeilegung in Verbrauchersachen (EEJ-Net) bilden die Gewährleistung der in der o.g. Empfehlung aufgestellten sieben Grundsätze (Unabhängigkeit, Transparenz, kontradiktorische Verfahrensweise, Effizienz, Rechtmäßigkeit, Handlungsfreiheit und Vertretungsmöglichkeit). Zur Prüfung der Vereinbarkeit der Schlichtungsstelle mit diesen Grundsätzen dient der nachfolgende Fragenkatalog. Zur Bejahung der Vereinbarkeit müssen alle Fragen mit „Ja“ beantwortet werden können.

## **I. Unabhängigkeit der Schlichtungsstelle**

1. Einzelschlichter
  - Verfügt die benannte Person über die erforderliche Fachkompetenz (insbesondere in Rechtsfragen)?
  - Ist die Amtszeit der benannten Person ausreichend lang?
  - Kann die Amtszeit der benannten Person nur mit triftigen Grund beendet werden?
  - Die benannte Person war in den letzten drei Jahren vor Amtsantritt weder für ein dem Verband (der die Schlichtungsstelle organisiert) angehörendes Mitglied noch für das ein konkretes Verfahren betreffende Unternehmen tätig gewesen?
2. Kollegialschlichtung
  - Ist gewährleistet, dass Verbraucher und Gewerbetreibende im Entscheidungsgremium paritätisch vertreten sind oder dass alle Personen die Kriterien der Einzelschlichter erfüllen?

## **II. Transparenz der Verfahren**

3. Werden dem Verbraucher ausreichend Informationen über die Vorbedingungen und das Verfahren übermittelt? Das beinhaltet Informationen über
  - i. etwaige Schritte, die der Verbraucher vorab bereits unternommen haben muss
  - ii. personale, territoriale und ggf. streitwertbezogene Zuständigkeitsgrenzen
  - iii. Art des Verfahrens (mündliche Verhandlung oder schriftliches Verfahren)
  - iv. Notwendigkeit des persönlichen Erscheinens
  - v. Ausnahmen bei Unzumutbarkeit des persönlichen Erscheinens
  - vi. Verhandlungssprache(n)
  - vii. etwaige Verfahrenskosten zu Lasten der Parteien
  - viii. etwaige Kostenteilung nach Abschluss des Verfahrens
  - ix. Entscheidungsgrundlagen (Gesetze, Verhaltensregeln)
  - x. Modalitäten der Entscheidungsfindung auf Ebene der Einrichtung
  - xi. rechtliche Wirkung der Entscheidung
  - xii. Bindung der Entscheidung/Empfehlung nur für den Gewerbetreibenden oder für beide Parteien
  - xiii. wenn Bindung zutrifft: Sanktionen bei Nichtbefolgung der Entscheidung/Empfehlung
  - xiv. Möglichkeiten der Einlegung von Rechtsmitteln durch die unterlegene Partei
4. Wird ein jährlicher Bericht über die ergangenen Entscheidungen veröffentlicht, damit die Ergebnisse der Entscheidungen evaluiert und die Art der Streitfälle, mit denen die Einrichtung befasst wurde, festgestellt werden kann?

## **III. Grundsatz der kontradiktorischen Verfahrensweise**

5. Ist die Möglichkeit gegeben, dass die betroffenen Parteien der Schlichtungsstelle gegenüber ihre Standpunkte vertreten und die von der jeweiligen Gegenpartei vertretenen Positionen und geltend gemachten Umstände wie auch ggf. Aussagen von Sachverständigen zur Kenntnis nehmen können?

#### **IV. Effizienz der Verfahren**

6. Ist die Effizienz der Verfahren gewährleistet?  
Insbesondere müssen folgende Voraussetzungen gegeben sein:
  - i. Möglichkeit der Inanspruchnahme des Verfahrens durch den Verbraucher ohne zwangsläufige Einschaltung eines Rechtsvertreters
  - ii. Unentgeltlichkeit des Verfahrens oder zumindest gesicherte Inanspruchnahme zu moderaten Kosten
  - iii. Rasche Verfahrensabwicklung durch garantiert kurze Fristen vom Zeitpunkt der Anrufung der Einrichtung an bis zur Entscheidung
  - iv. Zuerkennung einer aktiven Rolle der Schlichtungsstelle zwecks Heranziehung aller für die Beilegung des Streitfalls zweckdienlichen Elemente

#### **V. Rechtmäßigkeit der Entscheidung/Empfehlung**

7. Ist sichergestellt, dass der Verbraucher durch die Entscheidungen der Schlichtungsstelle den Schutz der zwingenden Bestimmungen des Rechts des Mitgliedstaats, in dem die Schlichtungsstelle ihren Sitz hat, nicht verliert?
8. Ist bei grenzüberschreitenden Streitigkeiten sichergestellt, dass die Entscheidung der Schlichtungsstelle nicht zur Folge hat, dass der Verbraucher in den in Artikel 5 des Übereinkommens von Rom vom 19. Juni 1980 über das auf vertragliche Schuldverhältnisse anzuwendende Recht genannten Fällen den Schutz verliert, der ihm durch die zwingenden Bestimmungen des Mitgliedstaats, in dem er seinen gewöhnlichen Aufenthalt hat, gewährt wird?
9. Wird die Entscheidung dem Verbraucher in schriftlicher Form mitgeteilt?
10. Wird die Entscheidung begründet?
11. Wird die Entscheidung unverzüglich mitgeteilt?

#### **VI. Handlungsfreiheit der Parteien**

12. Ist die Entscheidung nur dann bindend, wenn die Parteien über die Bindungswirkung vorab in Kenntnis gesetzt worden sind?
13. Ist sichergestellt, dass die Einwilligung des Verbrauchers in ein außergerichtliches Verfahren nicht auf einer Verpflichtung vor Entstehung der Streitfrage zurückgeht, wenn diese Verpflichtung dazu führt, dem Verbraucher sein Recht zu entziehen, das für die Beilegung des Streitfalls zuständige Gericht anzurufen?

#### **VII. Grundsatz der Vertretung**

14. Ermöglicht das Verfahren dem Verbraucher, sich zu jedem Zeitpunkt des Verfahrens durch einen Dritten vertreten zu lassen oder einen Dritten beizuziehen?