



„Brauchen Unternehmer und Verbraucher eine neue Architektur des Verbraucherrechts?“

Seminar zur Vorbereitung der Teilnahme am 69. Deutschen Juristentags in München vom 18.-21. September 2012. Grundlage des Seminars war das von Herrn Prof. Dr. Micklitz erstellte Gutachten für die zivilrechtliche Abteilung des DJT.

Seminarleitung:

Prof. Dr. S. Augenhöfer, LL.M. (Yale)

Juniorprofessur für Bürgerliches Recht und Europäisches Privatrecht mit besonderer Berücksichtigung des Verbraucher- und Wettbewerbsrechts

Betreuung: Viktoria Holm, wissenschaftliche Mitarbeiterin

Verbraucherrecht als Sonderprivatrecht?

DJT-Gutachten These 2: „Eigenständigkeit:“ *Das Verbraucherrecht stellt ein eigenständiges Rechtsgebiet dar. Es schließt u.a. „in das öffentliche Recht hineinragende Regeln“ sowie „prozedurale Regeln über die Ausgestaltung des individuellen, des kollektiven, des juristischen wie des administrativen Rechtsschutzes“ ein, die sich mit materialen Vorschriften verbinden.*

These Zaprianos: *Das Verbraucherrecht ist Teil des allgemeinen Privatrechts.*

- Maßgeblich für die Beantwortung dieser Frage sind der normative Gehalt und die innewohnenden Wertungen der verbraucherrechtlichen Vorschriften, nicht dagegen ihr Standort im BGB oder in Sondergesetzen.
- Ziel des Verbraucherrechts ist die Wiederherstellung der materiellen Vertragsfreiheit bzw. der Möglichkeit des Einzelnen zum verantwortlichen Handeln; dies wird auch durch gesetzliche bzw. richterliche Eingriffe in die Rechtsstellung des „stärkeren“ Teils angestrebt.
- Das Verbraucherrecht folgt daher vorerst dem Prinzip der Privatautonomie und ist als Instrument zur Verwirklichung allgemeiner privatrechtlicher Grundprinzipien anzusehen.
- Außerdem finden sich oft hinter Sonderbestimmungen allgemeingültige Wertungen des ganzen Privatrechts (z. B. Treu und Glauben, Lauterkeit im Rechtsverkehr). Solche Bestimmungen könnten ohne Schwierigkeiten in jeder zivilrechtlichen Konstellation Anwendung finden (z. B. §§ 241a, 476-479, 500-502 BGB).

DJT-Gutachten These 1: „Ausgliederung: [...] [Es] ist eine Ausgliederung des Verbraucherrechts aus dem BGB geboten und wünschenswert. [...] Das Petitum für eine Ausgliederung des Verbraucherrechts aus dem BGB umschließt die Notwendigkeit einer theoretischen Durchdringung der Materie des Verbraucherrechts und einer Verschränkung des Verbraucherrechts mit dem BGB.“

Vorgeschlagen wird die Schaffung eines Verbrauchergesetzbuchs mit Verordnungsteil nach dem Vorbild des französischen Code de la Consommation.

These Zaprianos: *Das Sondergesetz ist keine überzeugende Lösung. Zweckmäßig wäre vielmehr eine inhaltliche Überarbeitung und Verallgemeinerung der Regelungen des Verbraucherrechts innerhalb des BGB. Zu gegebener Zeit sollte man über eine Abschaffung des Verbraucherbegriffs nachdenken.*

- Ein Sondergesetz stellt nicht die praktischste, „benutzerfreundlichste“ Lösung dar, die zur Rechtssicherheit und -klarheit beitragen würde. Sondergesetzliche Vorschriften sind immer i.V.m. BGB-Vorschriften anzuwenden, u.a. solchen über Willenserklärungen und ihre Mängel, Vertragsabschluss und einzelne Vertragstypen.
- Änderungen in Sondergesetzen können mindestens ebenso systemstörend für das gesamte Zivilrecht wie Änderungen im BGB selbst wirken. Die Revisionen des Verbrauchergesetzbuchs brächten ferner schwer zu erkennende, mittelbare Auswirkungen auf verwandte BGB-Vorschriften mit sich.
- Es entstünde die Gefahr der Herausbildung zwei paralleler, widersprüchlicher rechtlicher Wertsysteme, die im Wesentlichen dieselbe Materie regeln und abweichende Lösungen bieten würden:
 1. ein beim Alten bleibendes BGB, das allmählich an Wichtigkeit für die Systematik des Rechts verlieren würde und
 2. ein Verbrauchergesetzbuch, das sich beliebig weiterentwickeln könnte.

Vorschlag:

- Die Allgemeingültigkeit verbraucherrechtlicher Normen grundlegend zu prüfen und sie, ggf. inhaltlich überarbeitet, an einen möglichst vollumfassenden Geltungsbereich anzupassen
- B2B- und B2C-Verträge sollten dann von weithin gemeinsamen oder miteinander übereinstimmenden Normen geregelt werden.

Zur Abschaffung des Verbraucherbegriffs

DJT-Gutachten Thesen 3 und 4:

- *Die dritte These spricht sich gegen eine Abschaffung des Verbraucherbegriffs aus, da eine solche der ökonomischen Realität nicht gerecht werde.*
- *Die vierte These schlägt eine Ausdehnung des Verbrauchbegriffs auf KMU sowie eine weitere Ausdifferenzierung des Begriffs je nach Schutzbedürftigkeit verschiedener Personengruppen vor.*

These Bärenz: *Wegen der vielfältigen Ursachen vertraglicher Ungleichgewichte eignet sich ein feststehender Verbrauchbegriff nicht zur Definition des Anwendungsbereiches von Schutzvorschriften. Zur Regelung der verschiedenen Problemlagen sollte ein rein situatives Schutzkonzept eingeführt werden, das die Anwendbarkeit von Schutzvorschriften ohne Personenbezug und flexibel anhand sachlicher Tatbestandsmerkmale bestimmt.*

1. Probleme des geltenden Verbrauchbegriffs

- Verbraucherrecht muss als flexibles Schutzinstrument jedem Rechtssubjekt, das bei Abschluss eines Vertrages nicht in Ausübung materieller Vertragsfreiheit handeln kann, zur Herstellung angemessener Vertragsparität zur Verfügung stehen.
- Die Ursachen gestörter Vertragsparität sind vielfältig (z.B. Übereilung, Leichtsinn, Informationsmangel, Überrumpelung). Der Verbraucherbegriff basiert auf der Annahme, dass der schützenswerte Personenkreis für alle diese Problemzusammenhänge durch Typisierung passend abgegrenzt werden kann.
- Tatsächlich führt die Typisierung zu einer unangemessenen Benachteiligung der nicht einbezogenen, aber situativ gleichermaßen schutzbedürftigen Personengruppen. Gleichzeitig greift ein zum Teil ohne Erforderlichkeit gegebener Schutz der einen Vertragspartei grundlos in die Rechte der anderen Partei ein.
- Weder privates Handeln noch die Eigenschaft als natürliche Person haben sich praktisch als taugliche Abgrenzungskriterien für Schutzbedürftigkeit erwiesen. So müssen sich unter Umständen auch KMU, Idealvereine oder außerhalb ihrer Branche handelnde Unternehmer auf Schutzvorschriften berufen können. Zudem kann auch die natürliche, zu privaten Zwecken handelnde Person dem unternehmerisch tätigen Vertragspartner zuweilen überlegen sein und bedarf daher nicht generell eines besonderen Rechtsschutzes.

2. Rückbesinnung auf tatsächliche Gefährdungstatbestände

- Diesen Problemen muss mit einem beweglicheren und damit flexibleren System zur Definition des Anwendungsbereiches von Schutznormen begegnet werden.
- Es fragt sich aber, ob sich eine weitere Ausdifferenzierung des Verbraucherbegriffs zur Erreichung dieser Beweglichkeit eignet, da sie sich in der Praxis als nur schwer handhabbar erweisen könnte. Es mangelt an Kriterien, anhand derer Personen in bestimmten Situationen als „verletzlich“, „vertrauend“ oder „verantwortungsvoll“ eingestuft werden können.
- Zielführend könnte es stattdessen sein, von einem Verbraucherbegriff insgesamt Abstand zu nehmen. Für ein effektives Schutzrecht muss sich der Gesetzgeber darauf rückbesinnen, wem in welcher Gefahrensituation ein besonderer Schutz zukommen muss.
- Hierfür müssen konkrete Gefährdungstatbestände herausgearbeitet werden, die allein anhand sachlicher, nicht persönlicher Kriterien bestimmt werden sollten (etwa Vertragsart, Umfang des Geschäfts, Mindest-/Höchstpreise).
- Dies ist nicht nur hinsichtlich eines effektiven Schutzrechtes erforderlich, das flexibel auf die Schutzbedürftigkeit aller Personen in bestimmten Situationen reagieren können muss, sondern ist zugleich für die Rechtfertigung eines gesetzgeberischen Eingriffs in die Privatautonomie Anderer unentbehrlich.

Wege zu differenzierten Schutzniveaus im Verbraucherrecht

DJT-Gutachten These 3: „Jede avisierte Konzeption [der Verbraucherarchitektur muss] auf die sich ständig verändernden Paradigmen des Verbraucherbegriffs und der Substanz des Verbraucherrechts reagieren können. Die Lösung könnte in einem beweglichen System von Rechtsregeln und begrifflichen Beschreibungen liegen, [...]“

These Engel / Preetz: Als erwägenswerte Alternative erscheinen klar umgrenzte Ausnahmetatbestände in Verbindung mit widerleglichen Vermutungen zu Gunsten der Schutzbedürftigkeit der unterlegenen Partei.

1. Charakter des Verbraucherrechts erfordert differenzierte Regelungen

- Das Verbraucherrecht ist in besonderem Maße mit den zu Grunde liegenden Lebenswirklichkeiten und Wertvorstellungen verknüpft und erfordert deshalb eine hohe Anpassungsfähigkeit.
- Die Schutzbedürftigkeit der unterlegenen Partei variiert im Einzelfall stark. Die Typisierung „Verbraucher“ wird diesem Umstand nicht gerecht.
- Starre Regelungen verhindern den wirtschaftlichen Fortschritt. Das Verbraucherrecht will diesem nicht entgegenstehen. Dies zeigt bereits Art. 169 Abs. 2 lit. a AEUV.

2. Rechtsunsicherheiten hemmen die Rechtsanwendung im Einzelfall

- Bei unbestimmten Regelungen kann es zu Fehlern bei der Zuordnung zu einem Schutzniveau Partei kommen. Da es nur auf die objektive Schutzbedürftigkeit ankommen kann, führt dies zu praktischen Problemen.
- Für die überlegene Partei besteht kein Anreiz für eine differenzierende Behandlung des Vertragspartners, da dadurch zusätzliche Kosten entstehen. Dies führt wohl zur Einhaltung des höchstmöglichen Schutzniveaus und einer Kostenumlage auf alle Vertragspartner.
- Eine unbestimmte Regelung ist gegenüber einer bestimmten, gleich flexiblen Regelung subsidiär. Der Bedarf einer unbestimmten Regelung ist mittels Verhältnismäßigkeitsabwägung nachzuweisen.

3. Bewegliche Systeme können Nachteile unbestimmter Regelungen nicht beheben

- Durch die Einführung von Abwägungselementen und Anwendung der Methodiken des „beweglichen Systems“ nach W. Wilburg wird das Abwägungsergebnis (begrenzt) vorhersehbar.
- Probleme stellen sich jedoch bei der Benennung konkreter Abwägungselemente im Verbraucherrecht und deren Bestimmung im Einzelfall. Dies führt zu Rechtsunsicherheit.

4. Differenzierung durch Ausnahmetatbestände und eine Vermutungsregelung sachgerechter

- Einzelfallgerechtigkeit kann besser durch klar umgrenzte und in Verbindung mit einem Konkretisierungskatalog wortlautgetreu auszulegende Ausnahmetatbestände gewährleistet werden.
- Der Rechtsunsicherheit der unterlegenen Partei ist durch eine widerlegliche Vermutung zu Gunsten ihrer Schutzbedürftigkeit entgegenzuwirken.
- Eine Abwägung mit Hilfe unbestimmter Regelungen sollte nur im Rahmen eines Gerichtsverfahrens durch den Richter vorgenommen werden, da dies Rechtsunsicherheiten minimiert.
- Eine Regelung zur Widerrufsfrist könnte beispielsweise folgendermaßen lauten:

- 1) Die Widerrufsfrist beginnt erst mit der Widerrufsbelehrung durch die überlegenere Partei. Ist die Belehrung entbehrlich, beginnt die Frist zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses.
- 2) Die Widerrufsbelehrung ist erforderlich, es sei denn
 - a) zwischen den Vertragsparteien besteht eine Geschäftsbeziehung im Sinne von Nr. 1 Konkretisierungskatalog.
 - b) ...
- 3) Kann überlegenere Partei die Anwendbarkeit eines in Abs. 2 genannten Ausnahmetatbestandes beweisen, kann eine Widerrufsbelehrung im Ausnahmefall dennoch nach den Grundsätzen von Treu und Glauben erforderlich bleiben.

Administrative Rechtsdurchsetzung

DJT-Gutachten These 6: „Die sich ständig vermehrenden Formen und Foren der außergerichtlichen Streitbeilegung werden ebenso vernachlässigt wie die im Vordringen begriffene administrative Durchsetzung des Verbraucherrechts.“

(...)

Notwendig ist es die Bezüge zwischen diesen unterschiedlichen Feldern herzustellen und das eingespielte Kästchendenken aufzugeben.“

These Reschke: Die Schaffung einer neuen Behörde, bzw. Abteilung in einer bereits bestehenden Behörde, ist nur dann sinnvoll, wenn sie sich in das bestehende System einfügt und es durch ihre neu geschaffenen Kompetenzen ergänzt.

- Bisher existieren in Deutschland eine Vielzahl von – v.a. sektorenspezifischen – Regelungen.
- Diese Vielzahl und Unübersichtlichkeit der außergerichtlichen Möglichkeiten zur Streitbeilegung sind verwirrend und wenig sinnvoll. Die größten Probleme sind das – meist durch Unwissen und Unsicherheit begründete – rationale Desinteresse der Verbraucher. Lösungen müssen dort ansetzen.
- Die Unübersichtlichkeit der verschiedenen Rechtswege, Rechtsmittel und zuständigen Stellen – v.a. im Bereich ADR – sollte durch eine klare Aufgabenverteilung und / oder einen „Verteiler“ behoben werden.
- Dies könnte durch eine neue Behörde oder aber durch die Schaffung einer weiteren „Abteilung“, die an eine bereits bestehende Behörde angegliedert wird, geschehen.
 - Sollte keine gänzlich neue Behörde geschaffen werden, wäre eine Angliederung beim BMELV die vorzugswürdigste Variante.
 - Gründe für die Angliederung (beim BMELV): Sektorenübergreifend; Expertise, auf die zurückgegriffen werden kann; Bekanntheitsgrad; Vertrauen in das Ministerium; geringere Transaktionskosten; kein weiteres Gebilde im ohnehin komplizierten Verbraucherschutzgeflecht.
 - Gründe für eine neue, eigenständige Behörde: Symbolwirkung / „Befreiungsschlag“; größere Unabhängigkeit in der öffentlichen Wahrnehmung.

Vorschläge bzgl. der Kompetenzen:

- Funktion als Zuweisungs- / Verteilerstelle, die die Anfragen der Verbraucher an die kompetente Stelle weiterleitet (ähnlich der niederländischen Behörde und dem System, dass die EU zur ODR vorschlägt)
 - Informationsaggregation; evtl. Bußgelder, wenn Unternehmen nicht kooperieren
 - Drittbeauftragung
-
- Die Aufgabenverteilung und Zuweisung an die zuständigen Stellen sollte auch für den Laien verständlich sein
 - Vorteile: Zentrale Anlaufstelle; nutzt bereits vorhandene und funktionierende Systeme.
 - Um eine breite Öffentlichkeit auf die neue Stelle aufmerksam zu machen, sollte
 - die Öffentlichkeitsarbeit von öffentlichen und privaten Verbraucherschutzstellen besser verzahnt werden, statt in ein Konkurrenzverhältnis zu treten.
 - Und diese Öffentlichkeitsarbeit mit einer Bildungskampagne (an Schulen, VHS etc.) verbunden werden, um die Verbraucher zu informieren und sie darin zu unterstützen, rationale Entscheidungen treffen zu können.
 - Die Nutzung neuer Medien, neben althergebrachten, ist dabei unverzichtbar, um auch jüngere Verbraucher anzusprechen und zu sensibilisieren.
 - Zur Verzahnung von gerichtlicher und außergerichtlicher Rechtsdurchsetzung sollten administrative und zivilrechtliche Stellen besser zusammenarbeiten:
 - Denkbar wäre, dass die neue Stelle als „Frühwarnsystem“ und als Informationsquelle dienen könnte (Vorbild: NL). Private Verbände (v.a. vzbv und WBZ) und die Behörde könnten Informationen über Verbraucherrechtsverstöße austauschen; die bei der Behörde aggregierten Informationen könnten klagebefugte Verbände in den zivilgerichtlichen Verfahren nutzen. Dies könnte insbesondere die Gewinnabschöpfungsklage effektiver gestalten.
 - Denkbar wäre auch eine Drittbeauftragung von vzbv oder WBZ durch das BMELV bzw. die neue Behörde nach dem Vorbild der grenzüberschreitenden Verletzungen von Rechten deutscher Verbraucher.

Außergerichtliche Streitbeilegung: Schlichtung

DJT-Gutachten Thesen 6 und 11:

- *bei grenzüberschreitenden/geringwertigen Internetkäufen einzig realistische Variante der Rechtsverfolgung*
- *Modell des beweglichen Systems: verantwortlicher Verbraucher setzt Rechte vor Gericht selbst durch, Rechtsbesorgung des verletzlichen Verbrauchers über Schieds- und Schlichtungsstellen*
- *Verspaltung individuell / kollektiv, gerichtlich / außergerichtlich, gerichtlich / administrativ*
- *Schieds- und Schlichtungsstellen individualisieren die Rechtskonflikte, machen eine Klärung kollektiver Rechtsfragen auch dort unmöglich, wo sie für Rechtssicherheit im Sinne aller Beteiligten dringend erforderlich wäre*
- *für Funktionsfähigkeit der Schieds- und Schlichtungsstellen hat Staat durch Marktagenturen / BVL Letztverantwortung*

Thesen Appenzeller:

- *Nutzen des Schlichtungsverfahrens nicht von Schutzbedürftigkeit des Verbrauchers abhängig, sondern von Streitgegenstand (insb. Streitwert, Komplexität der Sach-/Rechtslage)*
- *Einrichtung einer zentralen Stelle, die als erster Ansprechpartner die konkret zuständige Schlichtungsstelle benennen kann und einen Überblick über alle Schlichtungsverfahren hat, sodass ggf. gehäuft auftretende Rechtsstreitigkeiten erkannt werden können.*

5. Definition Schlichtung

- ➔ Schlichter als unabhängiger Dritter ermittelt Sach- und Rechtslage und unterbreitet einen Lösungsvorschlag, dessen Annahme den Parteien freisteht

6. Ausgestaltung des Verfahrens

- Das Schlichtungsverfahren stellt eine sinnvolle Ergänzung des Rechtsschutzes dar, wenn ein Verfahren vor den ordentlichen Gerichten für den Verbraucher unverhältnismäßig kosten- oder zeitintensiv wäre. Besteht seitens des Unternehmers grundsätzlich keine Einigungsbereitschaft, ist eine Schlichtung ungeeignet.
- Die Teilnahme an einer Schlichtung sollte für beide Parteien freiwillig sein. Die Schlichtung sollte immer durch Volljuristen erfolgen. Es sollte sowohl die Rechts- als auch die Sachlage erörtert werden. Das Schlichtungsergebnis sollte ein Vorschlag sein, dessen Verbindlichkeit von der Annahme beider Parteien abhängt. Das Ergebnis der Schlichtung sollte nur vollstreckbar sein gem. §§ 797a, 794 I Nr. 1, Nr. 5 ZPO.

7. Organisatorische Ausgestaltung

- Die Fragmentierung durch Länderregelungen soll aufgehoben werden, indem der Bund seine konkurrierende Gesetzgebungskompetenz (Art. 74 Abs. 1 Nr. 1 GG) wahrnimmt, um so die flächendeckende Einrichtung von staatlich anerkannten Schlichtungsstellen zu gewährleisten. Die Gütestellen i.S.v. Art. 15a EGZPO könnten zugleich Schlichtungsstellen sein.
- Die spezialisierten Schlichtungsstellen sind beizubehalten, um die besondere Sachkenntnis zu gewährleisten. Eine zentrale Stelle ist einzurichten, welche die Streitigkeiten an die jeweils zuständige, spezialisierte Konfliktlösungsstelle optimal zuweist. Die zentrale Stelle sollte die Zuweisung bei Inlandsfällen und bei grenzüberschreitenden Fällen übernehmen. Die zentrale Stelle könnte durch eine erweiterte Zuständigkeit der Verbraucherzentralen oder die Schaffung einer neuen Dachorganisation eingerichtet werden. Eine zentrale Stelle hat den Vorteil größerer Sichtbarkeit nach außen und behält einen besseren Überblick über die Häufigkeit bestimmter Beschwerden. So können grundlegende Probleme, die einer kollektiven Lösung zuzuführen sind, identifiziert werden.
- Neben der Öffentlichkeitsarbeit der zentralen Stelle sollten Unternehmer zur Information über die jeweils zuständige Schlichtungsstelle verpflichtet sein.



Die Einführung des Konsumentenombudsmannes nach nordeuropäischem Vorbild

DJT-Gutachten Thesen 6 und 12:

Notwendig ist es die Bezüge zwischen diesen unterschiedlichen Feldern (insb. private und administrative Rechtsdurchsetzung) herzustellen und das eingespielte Kästchendenken aufzugeben.

Staatliche und private Träger des kollektiven Verbraucherschutzes sollten sich weit intensiver in den internationalen Prozess der Ausarbeitung von verbraucherrelevanten Fragestellungen einschalten.

These Rauch:

Es ist erforderlich und vielversprechend, dass Träger des kollektiven Verbraucherschutzes die Entwicklung des Verbraucherrechts prägen. Es besteht kein Anlass dies auf internationale Zusammenhänge zu beschränken. Vielmehr sollte eine Behörde – der Konsumentenombudsmann nach nordeuropäischem Vorbild – ins Leben gerufen werden, der eine neue Architektur des Verbraucherrechts prägen und Verbindungsstelle zwischen Verbrauchern und Wirtschaft sein soll.

8. Lehren aus Erfolgsmodellen und gescheiterten Versuchen

- Eine Diskussion kann und sollte zwingend auf die zahlreichen Erfahrungswerte zurückgreifen.
- Die erfolgreichsten Modelle wurden von der Wirtschaft selbst oder mit deren Unterstützung ins Leben gerufen.
- Sie bieten Unternehmen die Möglichkeit Kosten zu sparen, potentiell imageschädigende Gerichtsverfahren zu vermeiden, die Mitgliedschaft als *marketing tool* zu nutzen und dabei gleichzeitig keinen höheren und unkalkulierbaren Kostenrisiken ausgesetzt zu sein.
- Verbraucher profitieren von einem zusätzlichen effektiven Instrument zur Rechtsdurchsetzung und der Minimierung finanzieller Risiken.
- Informationspflichten über derartige Institutionen in jedem Vertrag und jeder relevanten Verhandlung sind notwendig, um Bewusstsein bei Verbrauchern zu wecken.
- Ein Zusammenwirken von Wirtschaft und Verbraucherverbänden ist unbedingt notwendig.
 - Allerdings bedarf es effektiver Mechanismen in dem Sinne, dass die Entscheidungen des Ombudsmannes für Unternehmer verbindlich sind, gegenüber Verbrauchern hingegen nur Empfehlungswirkung haben und den Weg zu den ordentlichen Gerichten offenlassen.
- Cross-border Entscheidungen erfordern eine Anerkennung durch die EU als Streitschlichtungsstelle.

9. Der Konsumentenombudsmann als ‚Architekt‘ in der neuen Architektur des Verbraucherrechts

- Einführung eines sektorübergreifenden und bundesweit tätigen Konsumentenombudsmannes
- Wiederbelebung der Internetseite ombudsman.de als zentrale Anlaufstelle für Verbraucher
 - Das momentane unüberschaubare Angebot an Streitschlichtungsstellen verunsichert Verbraucher und hält sie von der Nutzung von ADR – oft auch mangels Kenntnis – ab. Dennoch haben sich sektorspezifische Schlichtungsstellen profiliert und sollten daher beibehalten werden.
 - Der Ombudsmann übernimmt auch hier die Aufgabe eines Mittlers, indem er Verbraucher an die zuständigen Stellen verweist.
- Persönlichkeit des Ombudsmannes als Vertrauensperson für Verbraucher im Gegensatz zu einer abstrakten Behörde
- Ombudsmann ist mit weitreichenden Befugnissen auszustatten (Ausarbeitung von codes of conduct, Klagebefugnis, Aufklärung), um als überparteilicher Mittler von Wirtschafts- und Verbraucherinteressen prägend die neue Architektur des Verbraucherrechts zu beeinflussen.
- Gestaffelte Finanzierung durch Beiträge der beteiligten Unternehmen ist aufgrund des sektorübergreifenden Tätigkeitsfelds wohl nicht möglich.
 - Finanzierung aus Mitteln des Bundeshaushalts mit gedeckeltem Budget, um Gewinnstreben des Ombudsmannes zu verhindern
 - Rechtspolitische Möglichkeit einer wie auch immer gearteten Beteiligung der Wirtschaft bleibt zu evaluieren
- Einführung einer „weißen Liste“ beteiligter Unternehmen

Effektuiierung des Verbraucherprozessrechts

DJT-Gutachten Thesen 6 und 11: *Es bedarf einer „Materialisierung des Prozessrechts“. Das „eingespielte Kästchendenken“ muss aufgegeben werden.*

These Dahlitz / Schilling: *Ein Ausbau des bestehenden Prozessrechts erscheint erstrebenswert. Ein Ansatzpunkt wäre die Erweiterung der Rechtskraftwirkung von Entscheidungen, die eine Vielzahl von gleichartigen Fällen betreffen.*

1. Ausgangslage

Die jetzige Rechtslage bietet kein umfassendes Rechtsschutzzinstrument zur Bewältigung von Ansprüchen aus Streu- und Massenschäden:

- So ist etwa der Anwendungsbereich des KapMuG stark beschränkt. Zudem muss der einzelne Klage erheben, um von der Rechtswirkung erfasst zu sein.
- Die Rechtsinstitute der Streitverkündung und der Nebenintervention erfordern eine Bestimmung der betroffenen Personen bis zum Zeitpunkt der rechtskräftigen Entscheidung und sind nicht für Massenfälle geeignet, da umfassende Mitwirkungsrechte erforderlich sind.
- Verbandsklagen auf Unterlassung sowie das Gewinnabschöpfungsverfahren führen nicht zu einer Kompensation des geschädigten Verbrauchers.

2. Ansatzpunkt

- Ein Vorgehen des Gesetzgebers ist erforderlich.
- Dieser sollte an den schon bestehenden Instituten ansetzen. Ein Ansatzpunkt könnte § 11 UKlaG sein. In dieser Bestimmung ist schon de lege lata eine – wenn auch begrenzte – Drittwirkung vorgesehen:

§ 11 Satz 1 UklaG:

„Handelt der verurteilte Verwender einem auf § 1 beruhenden Unterlassungsgebot zuwider, so ist die Bestimmung in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen als unwirksam anzusehen, soweit sich der betroffene Vertragsteil auf die Wirkung des Unterlassungsurteils beruft.“

- Dieser Ansatz könnte z.B. auch auf Ansprüche aus der Fluggastrechte-VO oder im Pauschalreiserecht erstreckt werden. Es wäre daran zu denken, dass nach einem erfolgreichen „Musterverfahren“ eine zu gründende Verbraucherbehörde oder eine Schlichtungsstelle dem Verbraucher als Ansprechpartner dient und die entsprechende Drittwirkung des Urteils feststellt.
- Unterstützt werden kann dieser Ansatz durch entsprechende Öffentlichkeitsarbeit durch eine möglicherweise neue Verbraucherbehörde bzw. die bestehenden Verbraucherzentralen.