

Vereinbarung über ein grenzübergreifendes außergerichtliches Netz zur Behandlung von Beschwerden für Finanzdienstleistungen im Europäischen Wirtschaftsraum

1. Ziele der Vereinbarung

Diese Vereinbarung ist eine Absichtserklärung über die grenzübergreifende Zusammenarbeit zwischen den Parteien. Die Vereinbarung beschreibt die Verfahren und anderen Bedingungen, unter denen die Parteien zusammenarbeiten wollen, um die außergerichtliche Beilegung von grenzübergreifenden Rechtsstreitigkeiten zwischen Verbrauchern und Anbietern von Finanzdienstleistungen zu erleichtern. Diese Vereinbarung ist für die Parteien nicht rechtsverbindlich und begründet deshalb für sie oder Dritte keine Rechte bzw. Pflichten.

2. Begriffsbestimmungen

“*Außergerichtliche Beilegung*” ist ein Verfahren, das unabhängig von seinen Einzelheiten durch aktive Intervention einer Streitschlichtungseinrichtung, die eine Lösung vorschlägt oder vorschreibt, zur Beilegung einer Streitigkeit zwischen Verbrauchern und Anbietern von Finanzdienstleistungen führt.

“*Streitbeilegungseinrichtung*” ist eine Einrichtung, die die außergerichtliche Beilegung von Rechtsstreitigkeiten zwischen Verbrauchern und Finanzdienstleistungsanbietern in ihrer Eigenschaft als unabhängiger Dritter herbeiführt.

Eine “*grenzübergreifende Rechtsstreitigkeit*” ist ein Streitfall zwischen einem Verbraucher und einem Anbieter von Finanzdienstleistungen, bei dem der Anbieter seinen Wohnsitz bzw. seine Niederlassung in einem Mitgliedstaat hat und der Verbraucher in einem anderen Mitgliedstaat ansässig ist.

“*Das zuständige System*” ist die für die betreffenden Finanzdienstleistungen zuständige Streitbeilegungseinrichtung des Landes, in dem der Anbieter der Dienstleistung seinen Wohnsitz bzw. seine Niederlassung hat.

“*Das nächstgelegene System*” ist eine Streitbeilegungseinrichtung für den entsprechenden Finanzdienstleistungsbereich im Wohnsitzstaat des Verbrauchers.

3. Die Parteien der Vereinbarung

Die Parteien der Vereinbarung sind in Anhang 1 aufgeführt.

Der Vereinbarung können alle Systeme beitreten, die für die außergerichtliche Beilegung von Rechtsstreitigkeiten zwischen Verbrauchern und Anbietern von Finanzdienstleistungen zuständig sind.

4. Einhaltung der Grundsätze der Empfehlung 98/257/EG

Die Parteien halten die für Einrichtungen, denen die außergerichtliche Beilegung von Verbraucherrechtsstreitigkeiten obliegt, in der Empfehlung 98/257/EG der Kommission aufgestellten Grundsätze ein (Anhang 2). Organe, die von Seiten der Mitgliedstaaten noch nicht gemäß der Empfehlung in die Datenbank der Kommission eingegeben wurden, versuchen ihr Möglichstes, um zu veranlassen, dass diese Meldung ihres Mitgliedstaats an die Datenbank der Kommission bis Ende 2001 erfolgt.

5. Umfang der Zusammenarbeit

Die Zusammenarbeit betrifft Beschwerden von Verbrauchern im Zusammenhang mit grenzübergreifenden Finanzdienstleistungen. Jedes teilnehmende System kooperiert in den Bereichen, die gewöhnlich im Rahmen seiner Geschäftsordnung und/oder seiner rechtlichen Verpflichtungen in seine Zuständigkeit fallen.

6. Leitlinien für die Verfahren des Netzes zur Behandlung von Beschwerden bei der außergerichtlichen Beilegung grenzübergreifender Streitigkeiten

Das nachstehende Modell beschreibt die Leitlinien, denen die Zusammenarbeit bei einer grenzübergreifenden Beschwerde im allgemeinen unterliegen sollte.

- 6.1 Das nächstgelegene System erteilt dem Verbraucher alle erforderlichen und sachdienlichen Auskünfte über das Beschwerdenetz und das zuständige System. Diese Informationen sollten zumindest die in Nummer 8.1 genannten Angaben umfassen.
- 6.2 Gegebenenfalls erinnert das nächstgelegene System den Verbraucher außerdem daran, dass es angezeigt ist, seine Beschwerde zunächst unmittelbar an den Dienstleister zu richten, da diese Voraussetzung häufig erfüllt sein muss, damit sich Streitschlichtungseinrichtungen mit Beschwerden befassen dürfen. Das nächstgelegene System wird den Verbraucher darauf aufmerksam machen, dass es eine Frist für die Einreichung der Beschwerde beim zuständigen System und mögliche Fristen für etwaige gerichtliche Schritte geben kann.

6.3 Das nächstgelegene System wird:

- a) die Beschwerde an das zuständige System weiterleiten oder
- b) dem Verbraucher raten, sich direkt an das zuständige System zu wenden oder
- c) falls der Finanzdienstleister die Zuständigkeit des nächstgelegenen Systems akzeptiert hat bzw. wenn die rechtlichen Verpflichtungen das nächstgelegene System hierzu verpflichten, die Beschwerde innerhalb der Grenzen seiner Geschäftsordnung selbst einer Lösung zuführen.

6.4 Wenn eine grenzübergreifende Beschwerde beim zuständigen System eingegangen ist, liegt es in seiner Kompetenz, die Schlichtung des Streits zwischen dem Dienstleister und dem Verbraucher nach den in seiner Geschäftsordnung und/oder gemäß seinen rechtlichen Verpflichtungen vorgesehenen Bestimmungen beizulegen zu versuchen und dabei die Empfehlung 98/257/EG der Kommission, einschließlich das geltende Recht, zu berücksichtigen.

6.5 Das vorstehend beschriebene Modell ist als das allgemeine Verfahren der Zusammenarbeit innerhalb des Netzes anzusehen. Die Parteien der Vereinbarung können jedoch jederzeit festlegen, im Interesse einer effizienteren Streitbeilegung ein alternatives Verfahren anzuwenden.

7. Sprache der Streitschlichtung

Falls der Verbraucher sich nicht dafür entscheidet, sich in der üblichen Arbeitssprache an das zuständige System zu wenden, kann er mit ihm in einer der folgenden Sprachen kommunizieren:

- der Sprache seines Vertrags mit dem Finanzdienstleister oder
- der Sprache, in der er in der Regel mit dem Finanzdienstleister kommuniziert hat.

8. Informationsaustausch

8.1 Die Parteien werden den Kommissionsdienststellen unverzüglich folgende Informationen über ihr System und etwaige Änderungen bezüglich des Systems mitteilen:

- Kontaktinformationen
 - Name
 - Postanschrift
 - Telefonnummer
 - Fax-Nummer
 - etwaige E-Mail-Adresse
 - etwaige Internet-Adresse

- Tätigkeitsbereich
 - die abgedeckten Finanzinstitute
 - die abgedeckten Finanzprodukte
 - welche Intermediäre sind abgedeckt
- Organisation
 - Handelt es sich um ein öffentliches/privates und gesetzliches/freiwilliges System?
 - Wer betreibt das System?
 - Wer finanziert das System?
- In welcher (welchen) Sprache(n) kann das System
 - Nachforschungen anstellen?
 - Beschwerden bearbeiten?
 - Entscheidungen treffen?
- Gegebenenfalls vom Verbraucher zu tragende Kosten
- Ist die Entscheidung für das Finanzinstitut oder den Verbraucher verbindlich?
- Zeit, die in der Regel für die Bearbeitung der Beschwerde benötigt wird
- Beschränkungen
 - etwaige Beschränkungen des Geldwerts im Zusammenhang mit Beschwerden und Schiedssprüchen
 - etwaige Fristen für die Einreichung der Beschwerde beim System
 - etwaige Fristen für gerichtliche Schritte und Angabe, ob diese Fristen mit dem Einreichen der Beschwerde bei der zuständigen Einrichtung ausgesetzt werden
- Vorlage eines Jahresberichts (in welchen Sprachen?)
- Wurde das System der Kommission gemäß der Empfehlung 98/257/EG mitgeteilt?

8.2 Die Kommissionsdienststellen werden den teilnehmenden Systemen diese Informationen auf einer für die Teilnehmer und Verbraucher im Internet abrufbaren Web-Site zugänglich machen.

8.3 Das nächstgelegene System stellt dem zuständigen System auf dessen besonderen schriftlichen Antrag, der konkrete Fragen zu dem Einzelfall umfasst, Informationen über die im Wohnsitzland des Verbrauchers geltenden einschlägigen verbindlichen Verbraucherschutzvorschriften zur Verfügung. Solchen Auskunftersuchen eines anderen Systems ist so rasch wie möglich zu entsprechen.

9. Datenschutz

Falls das nächstgelegene System beabsichtigt, die Beschwerde an das zuständige System weiterzuleiten, teilt das nächstgelegene System dem Verbraucher mit, dass erforderliche personenbezogene Daten gemäß Artikel 10 der Richtlinie 95/46/EG zum Schutz natürlicher Personen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten und zum freien Datenverkehr gegebenenfalls an das zuständige System übermittelt werden.

10. Informationen über die Funktionsweise des Netzes

Die Parteien übermitteln den Kommissionsdienststellen auf Anfrage Statistiken über die grenzübergreifenden Fälle, die sie bearbeitet haben, und ihre Stellungnahme zur Funktionsweise des Kooperationsnetzes. Die Kommissionsdienststellen fordern diese Auskünfte mit einem besonderen Formblatt an.

11. Bericht über die Anwendung der Vereinbarung

Die Kommissionsdienststellen planen, einmal jährlich eine Sitzung der teilnehmenden Systeme einzuberufen und ihnen einen Bericht über die Anwendung dieser Vereinbarung vorzulegen. In der Sitzung wird über eine etwaige Aktualisierung der Vereinbarung entschieden.

ANNEX 1

Die Parteien der Vereinbarung über ein grenzüberschreitendes außergerichtliches Beschwerdenetz im Finanzdienstleistungsbereich im Europäischen Wirtschaftsraum

Médiateur des banques at sociétés de bourse
Association Belge des Banques (ABB)
Rue Ravenstein, 36, bte 7
B – 1000 BRUXELLES/
Ombudsman van de banken en beursvennootschappen
Belgische Vereniging van Banken (BVB)
Ravensteinstraat 36 bus 7
B – 1000 BRUSSEL

Médiateur auprès de la Poste (FR)
Chaussée d'Anvers 59
B - 1000 BRUXELLES

Dienst Ombudsman De Post (NL+DE)
W.T.C. Tour II
Antwerpsesteenweg 59
B - 1000 BRUSSEL

Ombudsman de l'Union Professionnelle
des Entreprises d'Assurance (UPEA)
Maison de l'Assurance
Square de Meeûs, 29
B - 1000 BRUXELLES

Pengeinstitutankenævnet
Østerbrogade 62, 4
DK - 2100 COPENHAGEN Ø

Realkreditankenævnet
Zieglers Gård
Nybrogade 12, Parterre
DK-1203 COPENHAGEN K

Insurance Complaints Board
Anker Heegaards Gade 2
Postbox 360
DK-1572 COPENHAGEN

Der Ombudsmann der privaten Banken
Bundesverband deutscher Banken
Burgstrasse 28
D – 10178 BERLIN

Forthcoming:

Der Ombudsmann der öffentlichen Banken
Bundesverband Öffentlicher Banken Deutschlands e.V.
Lennestrasse 17
D – 10785 BERLIN
**

Deutsche Bundesbank
Schlichtungsstelle
Postfach 10 06 02
D – 60006 FRANKFURT am MAIN

Gesamtverband der Deutschen
Versicherungswirtschaft (GDV),
In expectation of the establishment of « Versicherungsombudsmann »
Friedrichstrase 191
D – 10117 BERLIN
**

Hellenic Banking Ombudsman
12-14 Karagiorgi Servias Street
GR – 105 62 ATHENS

Ministry of Development and Commerce Secretariat General
Directorate of Insurance Enterprises/Unit 1
Caningos Square
GR – 10181 ATHENS

Servicio Jurídico
Banco de España
Alcalá, 50
E - 28014 MADRID

Médiateur
Fédération Française des Sociétés d'Assurances
26, Bd. Haussmann
F – 75009 PARIS
**

*[** Noch keine Notifizierung in der Databasis der Kommission als Beschwerdestellen,
die den Prinzipien der Empfehlung der Kommission 98/257 entsprechen.]*

Médiateur de Groupement des Entreprises Mutuelles
9 r de Saint Petersburg
F – 75008 PARIS
**

Médiateur à la C.O.B.
17, Place de la Bourse
F - 75082 PARIS CEDEX 2
**

The Ombudsman for the Credit Institutions
8 Adelaide Court
IRL - DUBLIN 8

Insurance Ombudsman of Ireland
32 Upper Merrion Street
IRL – DUBLIN 2

Ombudsman Bancario
Via delle Botteghe Oscure 46
I - 00186 ROMA

ISVAP
Sezione Reclami
Via del Quirinale, 21
I – 00187 ROMA
**

Associazione Nazionale Imprese Assicuratrici, ANIA,
*In expectation of the establishment of « Procedura di
conciliazione ANIA - Associazioni dei consumatori »*
Piazza S. Babila 1
I - 20122 MILANO
**

Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF)
110, Route d'Arlon
L - 2991 LUXEMBOURG

Mediateur d'Assurance – ACA-ULC
Association des compagnies d'assurance
du Grand-Duché de Luxembourg (ACA)
3, rue Guido Oppenheim
L – 2263 LUXEMBOURG
Union Luxembourgeoise des Consommateurs (ULC)
55 rue des Bruyères
L-1274 HOWALD

[** Noch keine Notifizierung in der Databasis der Kommission als Beschwerdestellen,
die den Prinzipien der Empfehlung der Kommission 98/257 entsprechen.]

Stichting Geschillencommissie
voor Consumentenzaken
Surimanestraat 24
NL - 2585 GJ 's Gravenhage

Nederlandse Ombudsman Verzekeringen
Klachteninstituut
Postbus 93560
NL-2509 AN Den Haag
**

The Dutch Security Institute - Complaints Board
Raadhuisstraat 20
1016 DE AMSTERDAM
**

Verband der Versicherungsunternehmen Österreichs
Association Complaints Department
Schwarzenbergplatz 7
A – 1031 Wien
**

Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo
Mercado Chão de Loureiro (1st floor)
Largo do Chão do Loureiro
P – 1100 Lisboa

Comissão do Mercado de Valores Mobiliários (CMVM)
Avenida Fontes Pereira de Melo 21
P- 1056-801 LISBOA
**

Consumer Complaint Board
Box 306
Kaikukatu 3
FIN - 00531 Helsinki

The Finnish Insurance Complaints Board
c/o The Finnish Insurance Ombudsman Bureau
Lönrotinkatu 19 A
FIN-00120 Helsinki

[** Noch keine Notifizierung in der Databasis der Kommission als Beschwerdestellen,
die den Prinzipien der Empfehlung der Kommission 98/257 entsprechen.]

Financial Ombudsman Service, including:

- The Office of the Banking Ombudsman
- The Office of the Building Societies Ombudsman
- Personal Investment Authority Ombudsman Bureau
- Office of the Investment Ombudsman

South Quay Plaza

183 Marsh Wall

UK - London E14 9SR

Banking and Securities Complaints Committee.

Fjármálaeftirlitið (The Financial Supervisory Authority)

Suðurlandsbraut 32

IS - 108 Reykjavík

Insurance Complaints Committee

Fjármálaeftirlitið (The Financial Supervisory Authority)

Suðurlandsbraut 32

IS - 108 Reykjavík

Forbrukernes Forsikringskontor

(Norwegian bureau for insurance disputes)

Bygdøy allé 19

N – 0262 Oslo

[*** Die Kommission ersuchte nur die EU Mitgliedstaaten, Notifizierungen basierend auf Empfehlung 98/257 durchzuführen.]

ANNEX 2

EMPFEHLUNG DER KOMMISSION vom 30. März 1998 betreffend die Grundsätze für Einrichtungen, die für die aussergerichtliche Beilegung von Verbraucherrechtsstreitigkeiten zuständig sind (*) (Text von Bedeutung für den EWR) (98/257/EG)

DIE KOMMISSION DER EUROPÄISCHEN GEMEINSCHAFTEN -

gestützt auf den Vertrag zur Gründung der Europäischen Gemeinschaft, insbesondere auf Artikel 155,

in Erwägung nachstehender Gründe:

Der Rat hat in seinen vom Rat "Verbraucherfragen" am 25. November 1996 bestätigten Schlussfolgerungen unterstrichen, dass es für die Stärkung des Vertrauens der Verbraucher in das Funktionieren des Binnenmarkts und in ihre Fähigkeit, die Möglichkeiten des Binnenmarkts umfassend zu nutzen, wichtig ist, dass die Verbraucher die Möglichkeit haben, ihre Streitigkeiten durch aussergerichtliche oder andere, vergleichbare Verfahren wirksam und angemessen beizulegen.

Das Europäische Parlament hat in seiner Entschliessung vom 14. November 1996 (1) betont, dass es notwendig ist, dass diese Verfahren Mindestkriterien genügen, die die Unparteilichkeit des mit dem Rechtsstreit befassten Organs, die Effizienz des Verfahrens, die Öffentlichkeit sowie die Transparenz des Ablaufs garantieren sollen, und die Kommission um Vorlage entsprechender Vorschläge ersucht.

Wesensbedingtes Merkmal der meisten Verbraucherrechtsstreitigkeiten ist das Missverhältnis zwischen dem, was bei einer Rechtssache wirtschaftlich auf dem Spiel steht, und den Kosten für eine Regelung auf dem Rechtsweg. Die eventuell mit Gerichtsverfahren verbundenen Schwierigkeiten sind insbesondere bei grenzübergreifenden Streitfällen geeignet, Verbraucher davon abzuhalten, ihre Rechte einzufordern.

Zu dem Gruenbuch "Zugang der Verbraucher zum Recht und die Beilegung von Rechtsstreitigkeiten der Verbraucher im Binnenmarkt" (2) ist eine breit angelegte Konsultation durchgeführt worden, deren Ergebnisse die Notwendigkeit und Dringlichkeit einer Gemeinschaftsaktion zur Verbesserung der gegenwärtigen Sachlage bestätigt haben.

Die Erfahrung verschiedener Mitgliedstaaten zeigt, dass sich mit Alternativen für die aussergerichtliche Beilegung von Verbraucherrechtsstreitigkeiten, sofern die Wahrung bestimmter wesentlicher Grundsätze gewährleistet ist, sowohl für die Verbraucher als auch für Unternehmen akzeptable Ergebnisse erzielen lassen und die Verfahrenskosten gesenkt und Verfahrensfristen verkürzt werden können.

Die Festschreibung entsprechender Grundsätze auf europäischer Ebene könnte die Durchführung aussergerichtlicher Verfahren zur Beilegung von Verbraucherrechtsstreitigkeiten vereinfachen. Damit könnte, mit Blick auf grenzübergreifende Streitfälle, das gegenseitige Vertrauen der aussergerichtlichen Einrichtungen der einzelnen Mitgliedstaaten wie auch das Vertrauen der Verbraucher in die auf nationaler Ebene bestehenden Verfahren gestärkt werden. Diese Kriterien würden den in einem anderen Mitgliedstaat ansässigen Anbietern aussergerichtlicher Dienste erleichtern, ihre Dienste in einem anderen Mitgliedstaat anzubieten.

In den Schlussfolgerungen des genannten Gruenbuchs wird u. a. die Annahme einer "Empfehlung der Kommission (. . .) mit dem Ziel, das Funktionieren und die Transparenz von Ombudsmann(Schlichter)-Systemen zu verbessern, die mit der Behandlung von Verbraucherstreitigkeiten befasst sind", vorgeschlagen.

Dass eine solche Empfehlung notwendig ist, haben die betroffenen Kreise mit grosser Mehrheit während der Konsultation zum Gruenbuch unterstrichen und im Verlauf der Konsultation zu der Mitteilung über den "Aktionsplan" (3) bekräftigt.

Diese Empfehlung betrifft ausschliesslich Verfahren, die unabhängig von ihrer Bezeichnung durch die aktive Intervention eines Dritten, der eine Loesung vorschlaegt oder vorschreibt, zu einer Beilegung der Streitigkeit fuehren. Sie betrifft keine Verfahren, die auf den einfachen Versuch beschraenkt sind, eine Annaeherung der Parteien zu erreichen, um sie zu ueberzeugen, eine einvernehmliche Loesung zu finden.

Unter "Entscheidungen" im Sinne dieser Empfehlung sind fuer die Parteien bindende Entscheidungen, Empfehlungen oder Vergleichsvorschlaege aussergerichtlicher Einrichtungen zu verstehen, die von den Parteien akzeptiert werden muessen.

Unparteilichkeit und Objektivitaet der Einrichtungen, die die Entscheidungen zu treffen haben, sind unerlaessliche Voraussetzungen zur Gewaehrleistung des Schutzes der Rechte der Verbraucher und zur Staerkung des Vertrauens in alternative Systeme zur Beilegung von Verbraucherrechtsstreitigkeiten.

Eine Einrichtung kann nur dann unparteiisch sein, wenn sie bei der Wahrnehmung ihrer Aufgaben frei von Zwaengen ist, die ihre Entscheidung beeinflussen koennten. Die Unabhängigkeit der Einrichtung muss sichergestellt werden, ohne dass hierfuer dieselben strengen Garantien gegeben werden muessen wie fuer die Gewaehrleistung der Unabhängigkeit der Richter innerhalb des Rechtssystems.

Bei Individualentscheidungen kann die Unparteilichkeit der zustaendigen Person nur dann gewaehrleistet sein, wenn sie unabhängig handelt, ueber die erforderlichen fachlichen Kompetenzen verfuegt und unter Bedingungen handelt, die es ihr gestatten, selbstaendig zu entscheiden. Dies setzt voraus, dass die Dauer des Mandats ausreichend lang ist und diese Person waehrend dieser Zeit nicht ohne triftigen Grund ihres Amts enthoben werden kann.

Bei Kollegialentscheidungen ist eine paritaetische Mitwirkung der Vertreter von Verbrauchern und Gewerbetreibenden ein angemessenes Mittel zur Gewaehrleistung der Unabhängigkeit.

Im Hinblick auf eine angemessene Unterrichtung der betroffenen Personen ist die Transparenz des Verfahrens und der Taetigkeiten der fuer die Beilegung von Rechtsstreitigkeiten zustaendigen Einrichtungen zu gewaehrleisten. Fehlende Transparenz kann die Rechte der Parteien beeintraehtigen und Zurueckhaltung gegenueber aussergerichtlichen Verfahren zur Beilegung von Verbraucherrechtsstreitigkeiten ausloesen.

Die Interessen der Parteien koennen nur dann gewahrt werden, wenn das Verfahren es ihnen gestattet, ihre Standpunkte vor der zustaendigen Einrichtung zu vertreten und ueber die von der Gegenpartei geltend gemachten Gruende und gegebenenfalls ueber von Sachverstaendigen gemachte Aussagen Kenntnis zu erlangen. Dies schliesst nicht unbedingt eine muendliche Anhoerung der Parteien ein.

Mit aussergerichtlichen Verfahren kann der Zugang der Verbraucher zum Recht vereinfacht werden. Im Sinne der Effizienz muss demzufolge bestimmten, im Rahmen der gerichtlichen Verfahren auftretenden Problemen, wie hohe Kosten, lange Verfahrensdauer und schwerfaelliger Verfahrensgang, abgeholfen werden.

Um Effizienz und Billigkeit der Verfahren zu foerdern, erscheint es geboten, der zustaendigen Einrichtung eine aktive Rolle zuzuerkennen, die es ihr gestattet, alle fuer die Beilegung eines Streitfalls zweckdienlichen Elemente heranzuziehen. Eine solche aktive Rolle erweist sich um so wichtiger, als bei aussergerichtlichen Verfahren die Parteien vielfach ohne Beistand durch Rechtsberater handeln.

Aussergerichtliche Einrichtungen koennen nicht nur auf der Grundlage gesetzlicher Bestimmungen, sondern auch nach billigem Ermessen und unter Zugrundelegung von Verhaltensregeln entscheiden. Diese Flexibilitaet hinsichtlich der Rechtsgrundlage ihrer Entscheidungsfindung darf nicht dazu fuehren, dass das Schutzniveau des Verbrauchers im Vergleich zu dem Schutz, der ihm bei Anwendung des Rechts im Sinne des Gemeinschaftsrechts durch ein Gericht zuteil werden wuerde, geschmaelert wird.

Die Parteien haben das Recht, von getroffenen Entscheidungen und deren Begrueundung

in Kenntnis gesetzt zu werden. Die Begründung der Entscheidungen ist ein unerlässliches Element zur Gewährleistung der Transparenz und des Vertrauens der Parteien in die Funktionsweise aussergerichtlicher Verfahren.

Laut Artikel 6 der Europäischen Menschenrechtskonvention ist der Anspruch auf gerichtliches Gehör ein Grundrecht, das ohne Ausnahmen gilt. Wenn das Gemeinschaftsrecht den freien Waren- und Dienstleistungsverkehr im Gemeinsamen Markt garantiert, ist die Möglichkeit für die Wirtschaftsteilnehmer, also auch für die Verbraucher ebenso wie die Staatsangehörigen dieses Staates, die Gerichte eines Mitgliedstaats mit den Rechtsstreitigkeiten zu befassen, zu denen ihre wirtschaftlichen Tätigkeiten führen können, die logische Folge dieser Freiheiten. Aussergerichtliche Verfahren dürfen nicht zum Ziel haben, an die Stelle des gerichtlichen Systems zu treten. Infolgedessen darf dem Verbraucher durch die Beschreitung des aussergerichtlichen Wegs sein Recht auf Zugang zum Gericht nur insoweit vorenthalten werden, als er dies in voller Sachkenntnis nach Entstehung des Streitfalls ausdrücklich billigt.

Bisweilen können unabhängig von der Sache und dem Streitwert die Parteien, insbesondere der Verbraucher als "der wirtschaftlich schwächere und rechtlich weniger erfahrene Vertragspartner", Rechtsbeistand und -beratung von Seiten eines Dritten benötigen, um ihre Rechte besser zu verteidigen und zu schützen.

Um eine ausreichende Transparenz und Verbreitung aussergerichtlicher Verfahren zu erreichen, die die Einhaltung der in dieser Empfehlung ausgeführten Grundsätze sicherstellen, und ihre Vernetzung zu erleichtern, wird sich die Kommission für die Einrichtung einer Datenbank einsetzen, in der aussergerichtliche Einrichtungen zur Beilegung von Verbraucherstreitigkeiten erfasst werden, die diese Garantien erfüllen. Der Inhalt der Datenbank besteht aus Informationen, die die Mitgliedstaaten, die an dieser Initiative teilnehmen wollen, der Kommission übermitteln. Um einheitliche Informationen zu gewährleisten und die Übertragung der Daten zu vereinfachen, wird den Mitgliedstaaten ein entsprechendes Musterauskuftsblatt zur Verfügung gestellt. Die Festlegung von Mindestgrundsätzen für die Einführung und das Funktionieren aussergerichtlicher Verfahren zur Beilegung von Verbraucherrechtsstreitigkeiten erscheint unter diesen Bedingungen als auf Gemeinschaftsebene unerlässlich, um auf diese Weise die von den Mitgliedstaaten durchgeführten Initiativen in einem wesentlichen Bereich zu unterstützen und zu vervollständigen und somit gemäss Artikel 129a EG-Vertrag ein hohes Verbraucherschutzniveau zu erreichen, das nicht über das hinausgeht, was zur Gewährleistung des ordnungsgemässen Funktionierens der aussergerichtlichen Verfahren erforderlich ist. Mithin steht dies im Einklang mit dem Subsidiaritätsprinzip -

EMPFIEHLT,

dass jede bestehende wie noch zu schaffende Einrichtung, die die aussergerichtliche Beilegung von Rechtsstreitigkeiten obliegt, folgende Grundsätze wahrt:

I

Grundsatz der Unabhängigkeit

Die Unabhängigkeit der Einrichtung, die die Entscheidung obliegt, wird auf eine Weise gewährleistet, dass ein unparteiisches Handeln sichergestellt ist.

Bei Individualeinrichtungen wird diese Unabhängigkeit insbesondere durch folgendes gewährleistet:

- Die benannte Person verfügt über die für die Ausübung ihres Amtes erforderliche Befähigung, Erfahrung und Fachkompetenz, insbesondere in Rechtsfragen.
- Die Amtszeit der benannten Person ist ausreichend lang, um die Unabhängigkeit ihres Handelns zu gewährleisten, und darf nicht ohne triftigen Grund beendet werden.
- Wird die benannte Person von einem Berufsverband oder einem Unternehmen bestellt

oder bezahlt, so darf sie in den letzten drei Jahren vor Amtsantritt weder fuer ein diesem Berufsverband angehoerendes Mitglied noch fuer das betreffende Unternehmen taetig gewesen sein.

Bei Kollegialentscheidungen kann die Unabhaengigkeit der Einrichtung, der die Entscheidung obliegt, dadurch gewaehrleistet werden, dass Verbraucher und Gewerbetreibende in dieser Einrichtung paritaetisch vertreten sind oder die obengenannten Kriterien erfuehlt werden.

II

Grundsatz der Transparenz

Die Verfahrenstransparenz wird durch angemessene Mittel gewaehrleistet. Dazu gehoeren:

1. die Uebermittlung folgender Angaben in schriftlicher oder einer anderen geeigneten Form an jeden, der dies beantragt:

- genaue Beschreibung der Arten von Streitfaellen, mit denen die Einrichtung befasst werden kann, sowie Angabe etwaiger territorialer oder streitwertbezogener Zustaendigkeitsgrenzen;
 - die fuer die Befassung der Einrichtung geltenden Regeln, wozu auch die Regelung hinsichtlich etwaiger Schritte gehoert, die der Verbraucher vorab bereits unternommen haben muss, und Verfahrensregeln, insbesondere darueber, ob das Verfahren im Schriftweg oder durch muendliche Verhandlung stattfindet, ob persoenliches Erscheinen der Parteien vorgeschrieben ist und welche Sprache Verhandlungssprache ist;
 - etwaige Verfahrenskosten zu Lasten der Parteien, einschliesslich Regelung der Kostenteilung nach Abschluss des Verfahrens;
 - Art der Regeln, auf denen die Entscheidung der Einrichtung beruhen (gesetzliche Bestimmungen, Billigkeitsmassnahmen, Verhaltensregeln usw.);
 - Modalitaeten der Entscheidungsfindung auf Ebene der Einrichtung;
 - rechtliche Wirkung der Entscheidung mit genauer Angabe darueber, ob sie fuer den Gewerbetreibenden oder fuer beide Parteien bindende Empfehlung ist. Trifft letzteres zu, muss weiter angegeben werden, zu welchen Sanktionen Verstoesse fuehren. Gleiches gilt auch bezueglich der Rechtsmitteleinlegung durch die unterlegene Partei;
2. die Veroeffentlichung eines jaehrlichen Berichts ueber die ergangenen Entscheidungen durch die zustaeundige Einrichtung, damit die Ergebnisse der Entscheidungen evaluiert und die Art der Streitfaelle, mit denen die Einrichtung befasst wurde, festgestellt werden koennen.

III

Grundsatz der kontradiktorischen Verfahrensweise

Im Rahmen des anzuwendenden Verfahrens ist die Moeglichkeit gegeben, dass die betroffenen Parteien der zustaeundigen Einrichtung gegenueber ihre Standpunkte vertreten und die von der jeweiligen Gegenpartei vertretenen Positionen und geltend gemachten Umstaende wie auch gegebenenfalls Aussagen von Sachverstaendigen zur Kenntnis nehmen koennen.

IV

Grundsatz der Effizienz

Die Effizienz des Verfahrens wird durch Massnahmen gewaehrleistet, die folgendes sicherstellen:

- Inanspruchnahme des Verfahrens durch den Verbraucher ohne zwangslaefufige Einschaltung eines Rechtsvertreters,

- Unentgeltlichkeit des Verfahrens oder zumindest gesicherte Inanspruchnahme zu moderaten Kosten,
- rasche Verfahrensabwicklung durch garantiert kurze Fristen vom Zeitpunkt der Anrufung der Einrichtung an bis zur Entscheidung,
- Zuerkennung einer aktiven Rolle an die zuständige Einrichtung in einer Weise, die es ihr gestattet, alle fuer die Beilegung des Streitfalls zweckdienlichen Elemente heranzuziehen.

V

Grundsatz der Rechtmässigkeit

Eine Entscheidung der Einrichtung darf nicht zur Folge haben, dass der Verbraucher den ihm durch die zwingenden Bestimmungen des Rechts des Mitgliedstaats, in dem die Einrichtung ihren Sitz hat, gewahrten Schutz verliert. Bei grenzübergreifenden Rechtsstreitigkeiten darf die Entscheidung der Einrichtung nicht zur Folge haben, dass der Verbraucher in den in Artikel 5 des Übereinkommens von Rom vom 19. Juni 1980 ueber 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.

Jede Entscheidung bedarf der Schriftform oder einer anderen geeigneten Form, wird begründet und den betroffenen Parteien unverzüglich mitgeteilt.

VI

Grundsatz der Handlungsfreiheit

Die Entscheidung der Einrichtung kann fuer die Parteien nur dann bindend sein, wenn diese vorab davon in Kenntnis gesetzt worden sind und die Entscheidung ausdrücklich angenommen haben.

Die Einwilligung des Verbrauchers in ein aussergerichtliches Verfahren darf nicht auf eine Verpflichtung vor Entstehung der Streitfrage zurueckgehen, wenn diese Verpflichtung dazu fuehrt, dem Verbraucher sein Recht zu entziehen, das fuer die Beilegung des Streitfalls zuständige Gericht anzurufen.

VII

Grundsatz der Vertretung

Das Verfahren darf dem Verbraucher nicht das Recht vorenthalten, sich zu jedem Zeitpunkt des Verfahrens durch einen Dritten vertreten zu lassen oder einen Dritten beizuziehen.

DIESE EMPFEHLUNG richtet sich an die fuer die aussergerichtliche Beilegung von Verbraucherstreitigkeiten zuständigen Organe, an alle natuerlichen und juristischen Personen, die fuer die Einrichtung und Arbeitsweise dieser Organe verantwortlich sind, sowie an die beteiligten Mitgliedstaaten.

Bruessel, den 30. Maerz 1998

Fuer die Kommission

Emma BONINO

Mitglied der Kommission

(*) Die Kommission hat am 30. Maerz 1998 eine Mitteilung ueber die aussergerichtliche Beilegung von Verbraucherrechtsstreitigkeiten angenommen. Diese Mitteilung, die die vorliegende Empfehlung sowie das Europaeische Beschwerdeformular fuer Verbraucher umfasst, kann im Internet eingesehen werden (<http://europa.eu.int/comm/dg24>).

(1) Entschliessung des Europaeischen Parlaments zur Mitteilung der Kommission ueber den "Aktionsplan fuer den Zugang der Verbraucher zum Recht und die Beilegung von Rechtsstreitigkeiten der Verbraucher im Binnenmarkt" vom 14. November 1996 (ABl. C 362 vom 2. 12. 1996, S. 275).

(2) Gruenbuch ueber den Zugang der Verbraucher zum Recht und die Beilegung von Rechtsstreitigkeiten der Verbraucher im Binnenmarkt, KOM(93) 576 endg. vom 16. November 1993.

(3) Aktionsplan fuer den Zugang der Verbraucher zum Recht und die Beilegung von Rechtsstreitigkeiten der Verbraucher im Binnenmarkt, KOM(96) 13 endg. vom 14. Februar 1996.