*ERA Forum* (2014) 15:593–608, DOI 10.1007/s12027-014-0366-8

**VERBRAUCHER-OMBUDSSTELLEN: BESSERERE REGULIERUNG UND BEILEGUNG VON STREITIGKEITEN**

Christopher Hodges[[1]](#footnote-1)

**Abstract:** Dieses Dokument diskutiert drei wesentliche Punkte. Erstens bietet die Implementierung der EU-Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten (Alternative Dispute Resolution – ADR) die Chance, den Zugang zu gerechten Lösungen signifikant zu verbessern. Aber sie bietet den Mitgliedsstaaten darüber hinaus wesentlich breitere Möglichkeiten, qualitativ viel mehr zu erreichen: Zum zweiten kann nämlich die Auswahl eines bestimmten Systems zur Beilegung von Verbraucherstreitigkeiten (Consumer Dispute Resolution – CDR) weitreichende wirtschaftliche Konsequenzen haben. Ein CDR-System auf der Basis von Schiedsverfahren kann für Zwecke der Konfliktlösung voll akzeptabel sein, jedoch dürften sich aus einem Ombudsstellen-System erhebliche zusätzliche Vorteile ergeben: Verbraucher erhalten dadurch umfassende Beratung, und signifikante Mengen von Informationen über die Wirkungsweise der Regulierung werden erfasst, die für Zwecke der Marktbeaufsichtigung und durch die Regulierungsbehörden gut genutzt werden können. Drittens besteht die Möglichkeit, bereits bestehende Systeme zur Streitbeilegung aller Art zu modernisieren. Die Technik der Mediation ist zwar richtigerweise schon zu einem Teil des allgemeinen Justizsystems geworden. Die CDR-Systeme zeigen jedoch, dass neue, spezialisierte Architekturen für bestimmte Arten von Streitigkeiten wirksamere und wirtschaftlichere Streitbeilegung bewirken können. Leitbild sollte daher ein reformiertes, integriertes und ganzheitliches EU-weites System zur Beilegung von Konflikten sein.

**Stichworte** Verbraucher-Streitbeilegung, Ombudsstelle, Regulierung, Zugang zum Rechtssystem

Verbraucher-Streitbeilegung (Consumer-ADR = CDR) als Verfahren erfreut sich zunehmender Beliebtheit, um die Defizite beim Zugang zum Rechtssystem zu korrigieren, die in der EU bei Streitigkeiten zwischen Verbrauchern und Unternehmen (C2B) existieren.[[2]](#footnote-2) Mit der CDR-Richtlinie macht die EU einen großen Schritt in Richtung eines paneuropäischen Rahmens für Institutionen, die C2B-Streitigkeiten schlichten können, und schafft eine entsprechende Matrix zuständiger nationaler Behörden, welche die CDR-Institute kontrollieren und sicherstellen, dass die geforderten Qualitätskriterien eingehalten werden.[[3]](#footnote-3) Dieser Aufsatz weist auf einige wichtige politische Weichenstellungen hin, die die Mitgliedsstaaten eventuell übersehen, wenn sie sich lediglich auf die wortwörtliche Implementierung der Richtlinie beschränken.

Aus minimalistischer Sicht verlangt die Implementierung der CDR-Richtlinie von den Mitgliedsstaaten nur die Einrichtung einer rudimentären CDR-Funktion [[4]](#footnote-4) und die Definition eines Regulierungssystems für die ADR-Einheiten. Diese Anforderungen der Richtlinie werden von den meisten bereits vorhandenen Institutionen schon erfüllt. In der Realität dürften diese Anforderungen der Richtlinie das Umfeld und die Statistik der Streitbeilegung nur marginal verändern und der Beitrag zur Verbesserung des Schutzes der Rechte der Verbraucher mag geringer als erwartet ausfallen, da sowohl die Verbraucher als auch die Unternehmen CDR-Schemata oder CDR-Verfahren möglicherweise nicht anwenden werden.

Die Richtlinie eröffnet jedoch die Chance, eine wesentlich ehrgeizigere Version eines Systems der Streitbeilegung für Verbraucher zu implementieren, so dass es Konsequenzen für die damit einhergehende Reform der Marktregulierung im Allgemeinen und auch für die Reform des Umfelds der Zivilrechtsverfahren hat. Einige Mitgliedsstaaten arbeiten entsprechende Pläne aus; die anderen sollten überprüfen, ob ein solcher umfassenderer Ansatz hilfreich wäre.

Die Grundfragen lauten:

1. Welches *Verfahren* oder *welche Verfahren* zur Streitbeilegung sind für CDRs oder für andere Meinungsverschiedenheiten am besten geeignet? Beispiel: Ist ein Schiedsverfahren immer noch sinnvoll? Oder ist das Ombudsstellen-Modell besser? Falls ja, welche Art des Ombuds-Modells ist besser?
2. Was sind die langfristigen Ziele für ein System der Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten, für die Marktregulierung und für das Rechtssystem im Allgemeinen?

**Kurzfristige Ziele für die Verbraucherstreitbeilegung**

Ein einfaches, kurzfristiges Ziel wäre die Implementierung der Richtlinie als Rahmen für die Streitbeilegung zwischen Verbrauchern und Händlern (C2B). Dieser Ansatz dürfte allerdings keine besondere Ermutigung sein, ein CDR-System zu verwenden. Einerseits stünde es den Händlern frei, sich zur Teilnahme an einem CDR-System zu verpflichten. Die Richtlinie *verlangt* von den Händlern keinen Beitritt zu einem und keine Unterordnung unter ein ADR-/CDR-/ODR-System. Wenn ein Händler einem CDR-System beigetreten *ist*, muss er allerdings Informationen liefern.[[5]](#footnote-5) Die Marktforschung hat gezeigt, dass Händler derzeit ein CDR-System nur dann nutzen, wenn das nationale Recht oder eine Behörde es verlangen oder wenn es eine freiwillige Bottom-up-Bewegung durch eine Unternehmens- oder Handelsorganisation gibt.

Was den ersten Grund dazu angeht, so haben die Regierungen in einigen Ländern Gesetze verabschiedet, welche die Einführung vorschreiben, beispielsweise für die Finanzdienstleistungsbranche (insbesondere in Großbritannien, wo ADR-Verfahren für Rechtsberater, Rentenberater, Grundstücksmakler und andere Dienstleister obligatorisch sind; dies gilt auch für den Financial-Services-Ombudsmann in Irland) bzw. für Fluglinien (in Deutschland seit Dezember 2013 verpflichtend[[6]](#footnote-6)) oder für Energieversorger (wie in Frankreich).[[7]](#footnote-7) Was den letzteren Grund, den freiwilligen Ansatz, angeht, so gibt es dafür viele Beispiele in vielen Mitgliedsstaaten. Diese freiwilligen Vereinbarungen kamen zustande, weil Branchen erkannten, dass die Einführung eines CDR-Systems ihnen einen kommerziellen Vorteil verschafft (in der Regel durch Imagepflege und als Mittel, um für andere eine Markteinstiegsbarriere zu errichten).

Den Verbrauchern hingegen steht es allgemein frei, ein CDR-System zu verwenden. Sie können stattdessen auch direkt ein Gericht anrufen oder – nur zu oft – einfach keine weiteren Schritte ergreifen. Die Frage, ob CDR-Systeme für eine oder für beide Parteien bindend sein sollten, lässt sich unterschiedlich beantworten, je nach Art des Systems. Sowohl Verbraucher als auch Händler könnten den CDR-Vereinbarungen zunächst misstrauisch gegenüberstehen und einen Prozess bevorzugen, der die Gegenpartei verpflichten soll, aber für sie selbst nicht verbindlich ist. Sobald die Parteien jedoch die Varianten der CDR-Programme in Europa genauer kennen, vertrauen sie dem Verfahren im Allgemeinen stark.

Händler, die mit CDR-Systemen keine Erfahrung haben, fürchten in der Regel, dass die Verbraucher dieses Ergebnis einfach ablehnen und stattdessen vor Gericht klagen, weil sie nicht verpflichtet sind, das Ergebnis einer Entscheidung in einem CDR-Prozess zu akzeptieren. Das Gegenargument lautet, dass die Verbraucher statt des Gerichtsweges vorzugsweise CDR-Systeme nutzen sollten und man eine Gesamtbilanz erstellen muss.

Mit diesem Problem zusammen hängt die Frage, ob Verbraucher für die Nutzung des CDR-Systems bezahlen sollten. Jede Beilegung von Streitigkeiten verursacht schließlich Kosten, und die Kläger müssen für die Anrufung der Gerichte in Vorlage treten, selbst wenn diese Erstinvestition sich später bezahlt macht, weil die unterliegende Partei alle Kosten trägt. Viele Branchen sind der Meinung, dass eine Gebühr für die Nutzung eines ADR-Systems leichtfertige und schikanöse Forderungen verhindert.[[8]](#footnote-8) Es gibt jedoch nur sehr wenige Belege aus vorhandenen CDR-Systemen für leichtfertige oder schikanöse Anspruchsteller. Ombudsmann- und ADR-Systeme, die von manchen Branchen betrieben werden, zeigen dagegen immer wieder, dass dieses Phänomen nicht existiert. [[9]](#footnote-9) Die Furcht vor einer Flut ungerechtfertigter Ansprüche wurde mitunter verwechselt mit einem anderen Thema: den überzogenen Erwartungen an fairen Schadensersatz von Seiten der verärgerten Verbraucher, die einen berechtigten Anspruch haben. Durch das CDR-System der Reisebüros in Großbritannien ergab sich beispielsweise, dass die Berechnung einer Gebühr für die Anspruchsteller diese veranlasst, rational zu überlegen, was sie berechtigterweise für ein schlechtes Hotel oder einen miesen Urlaub als Schadensersatz verlangen können. Viele CDR-Systeme, die keine Vorab-Gebühren verlangen, berichten jedoch, dass es nicht schwer fällt, die Erwartungen der verärgerten Anspruchsteller auf ein rationales Maß zu reduzieren. Der Schlüssel liegt darin, dass die CDR-Institution objektiv und unabhängig ist und Erwartungen höflich, aber bestimmt korrigiert – so wie auch jeder Anwalt einer Klagepartei vorgehen sollte. Untersuchungen zu den Erwartungen von Fluggästen 2014 zeigten, dass diese Fluggäste in der Regel nicht bereit sind, für Beschwerden wegen schlechten Services auch noch zu bezahlen.[[10]](#footnote-10)

Allgemein wird davon ausgegangen, dass keine Partei an eine Entscheidung gebunden sein sollte, sofern es sich nicht um einen Beschluss eines ordnungsgemäß zuständigen Gerichts handelt oder die Einzelperson das Ergebnis freiwillig im Voraus akzeptiert hat (durch Abschluss eines Vertrages im Rahmen eines Schiedsverfahrens, der nicht sittenwidrig ist) oder nach der Entscheidung (wie bei allen Vergleichen). Der Artikel 6 der Europäischen Menschenrechtskonvention bekräftigt das fundamentale Recht der EU-Bürger, die Gerichte anzurufen, sodass Streitigkeiten abschließend durch ein Gericht entschieden werden. Dies schließt jedoch nicht die Möglichkeit aus, über dieses Recht einen Vertrag abzuschließen, der nicht sittenwidrig ist. In der Praxis sollte in Fällen, wo ein Verbraucher einen Fall in einem nicht bindenden CDR-Prozess verliert, das Recht zur Einschaltung eines Gerichts theoretisch erhalten bleiben. Allerdings dürften zwei Überlegungen diesen Weg unattraktiv machen: Erstens ist es (unter normalen Umständen) wahrscheinlich, dass ein Gericht in dem Fall genauso entscheidet wie die CDR-Institution. Zweitens könnte es Beschränkungen bei der Verfügbarkeit von Prozesskostenhilfe geben, oder das Gericht könnte Strafen erheben, weil die Zeit des Gerichts verschwendet wird, zumindest gilt dies für England und Wales.

Wenn Ombudsmann-Systeme per *Gesetz* eingeführt werden, kann (nach EU-Recht) die juristische Verpflichtung ergänzt werden, dass *wenn* der Verbraucher die Entscheidung des Ombudsmanns annimmt, sowohl der Verbraucher als auch das Unternehmen (z.B. eine Bank) daran gebunden sind. Dies ist die normale Ausgangslage für Ombudsmänner für Finanz-, Pensions- sowie Rechtsberatung und andere Branchen in Großbritannien.

Wenn CDR-Systeme *nicht vom Gesetzgeber vorgeschrieben* sind, kann entweder eine nicht bindende Entscheidung erzielt werden oder, wenn der Verbraucher und der Händler sich auf ein Schiedsverfahren einigen, eine Entscheidung, die nach Vertragsrecht für beide Seiten bindend ist. Das nationale Recht in den EU-Staaten sowie der Artikel 6 der Europäischen Menschenrechtskonvention gehen allgemein davon aus, dass eine Schiedsverfahrensklausel in den Allgemeinen Vertragsbedingungen eines Verkaufsvertrags als unfaire Bedingung nicht durchsetzbar ist (obgleich es in der Gesetzgebung mancher Länder zu diesem Problem überraschende Regelungen gibt). Auch wenn Beschlüsse für den Händler nicht bindend sind, kann der Anteil der Händler, die die Beschlüsse respektieren, variieren, er ist jedoch in vielen Mitgliedsstaaten hoch. Eine freiwillige Akzeptanz kann durch verschiedene Mechanismen unterstützt werden: Der Händler bzw. die Branche hat sich im Allgemeinen für ein CDR-System entschieden, um seine/ihre Position und sein/ihr Image zu unterstützen, daher kann ein hohes Maß an Eigeninteresse existieren. Ein Mechanismus, mit dem schlechte Beispiele öffentlich gemacht werden, kann hierbei hilfreich sein (wie in den nordischen Ländern); ebenfalls hilfreich kann es sein, wenn ein Wirtschaftsverband die Zahlung eines von der Schiedsstelle für angemessen erkannten finanziellen Ausgleichs garantiert (wie in den Niederlanden).

**Allgemeinere Ziele:**

**Streitbeilegung, Verbraucherberatung und bessere Marktregulierung**

Es taucht dazu folgende Frage auf: Können CDR-Programme zum Wirtschaftswachstum beitragen und falls ja, wie? Die Antwort ist bereits aus der Praxis einiger Mitgliedsstaaten offensichtlich. Wenn CDR-Systeme in geeigneter Weise gestaltet sind, können sie aufgrund von drei Haupteigenschaften eindeutig zum Wirtschaftswachstum beitragen:

1. Verbraucherberatung
2. Streitbeilegung
3. Rückmeldung konsolidierter Daten über die Handelsbedingungen im Markt

Die zweite Funktion, *die Streitbeilegung,* ist allen CDR-Systemen gemeinsam (wie auch den Gerichten). Sie muss somit nicht genauer analysiert werden. Aber der erste und insbesondere der dritte Vorteil existieren allgemein nur bei *Ombudsmann-*Systemen und nicht bei Systemen, die wie *Schiedsgerichte* arbeiten (auch nicht bei den Gerichten selbst).

Die erste Funktion, *die Beratung,* bieten die meisten Ombudsmann-Systeme bereits an.[[11]](#footnote-11) Die statistische Auswertung zeigt dabei eindeutig, dass die Anzahl der Informationsanfragen bzw. Bitten um Beratung allgemein deutlich höher ist als die Anzahl förmlicher Streitigkeiten, die die Ombudsmänner letztendlich zu lösen haben. Die Beratungsfunktion gilt für die Anfangsphase, bevor die Streitigkeiten selektiert und unterschiedliche interne Prozessschritte eingeleitet werden (beispielsweise Ablehnung wegen Nichtzuständigkeit, zügige Streitbeilegung oder interne Eskalation an einen erfahreneren Bearbeiter). CDR-Systeme, die wie Schiedsgerichte arbeiten, können eine Erstberatungsfunktion haben, diese ist jedoch relativ selten und in der Regel im Umfang beschränkt: ihr Service ist im Wesentlichen ein Schiedsverfahren, das nur eingeleitet wird, wenn es die Parteien verlangen und dafür bezahlen. [[12]](#footnote-12)

Bei den meisten Schiedsverfahren findet keine Mediation statt (nur in den Niederlanden wird zurzeit die Einführung einer Mediationsphase getestet). In den nordischen Staaten werden bei den CDR-Systemen die Verbraucher nicht zu den Erfolgsaussichten ihrer Klage beraten, bevor die Bearbeitung der Klage beginnt. Es existieren jedoch andere Institutionen, die die Verbraucher beraten können, insbesondere *vor dem Kauf,* um schlechte Käufe von Anfang an zu verhindern.

Die dritte Funktion, *die Erfassung und Veröffentlichung von Marktdaten,* hat einen enormen potenziellen Wert. Wenn ein CDR-System diese Funktionen erbringen soll, kann dies signifikante wirtschaftliche Effekte haben. Bei diesem System werden die Ombudsmänner zu wichtigen Stützen der Marktüberwachung und –regulierung. Sie dienen als Frühwarnsystem und unterstützen durch ihre Überwachung die Kontrolle durch die öffentlichen Regulierungsbehörden. Es ist kein Zufall, dass die wichtigsten britischen Ombudsmänner im Rahmen der Regulierungsgesetzgebung berufen wurden, und zwar ganz bewusst in der Nähe der Regulierungsbehörden (typische Beispiele sind die Ombudsmänner für Finanz-, Pensions- und Rechtsberatung, höhere Bildung sowie die CDR-Systeme des Privatsektors für Kommunikation, Energie, Wasserversorgung usw.).

Die dritte Funktion wirkt im einzelnen wie folgt: Erstens erfasst die CDR-Institution jeden Kontakt, der in ihren Informations- und Kommunikations-Systemen eingeht. Das heißt, die CDR-Institution verfügt über eine umfassende Datenbank der Probleme und der Händler, gegen die Ansprüche erhoben werden – und wenn eine allgemeinere Beratungsfunktion existiert (wie in den Ombudsmänner-Systemen), mit Bezug auf welche Händler Frangen in der Beratung gestellt werden. Zweitens werden die konsolidierten Daten veröffentlicht. Die Veröffentlichung macht die Art der Hauptprobleme transparent, die zu diesem Zeitpunkt in einem Sektor existieren, wobei allgemeine oder neue Trends und die beteiligten Händler identifiziert werden. Es kann erkannt werden, welche Händler das Gesetz verletzen, insbesondere systematisch, sodass sofort Untersuchungen der Strafverfolgungsbehörden und Maßnahmen eingeleitet werden können. Verbraucher erhalten Informationen, die sie für zukünftige Kaufentscheidungen nutzen können, beispielsweise welche Händler, Produktarten oder Dienstleistungsarten sie bevorzugen oder vermeiden sollten, und können den bisherigen Anbieter wechseln. Händler mit gutem Ruf unterstützen solche Mechanismen, da diese Mechanismen schnell unlautere Händler identifizieren und die Einhaltung hoher Branchenstandards sowie die ständige Erhöhung dieser Standards unterstützen.

Gerichten dagegen fällt es sehr schwer, Daten aus Einzelfällen zu konsolidieren. Ihre Publikationsfunktion (die in manchen Mitgliedsstaaten gar nicht existiert)[[13]](#footnote-13) beschränkt sich auf die Veröffentlichung von Gerichtsentscheidungen und betrifft die Fälle nicht, die einvernehmlich geregelt wurden (in Rechtsgebieten, die auf Basis des Common Law urteilen, war es immer so, dass ungefähr 95 % der vor den Gerichten angestrengten Verfahren vor einer gerichtlichen Entscheidung durch Vergleich beendet wurden.) Die Veröffentlichung der Gerichtsentscheidungen geschieht außerdem in der Regel mit erheblicher Zeitverzögerung. Einige Ombudsmänner veröffentlichen dagegen mittlerweile schon jedes Quartal Berichte. CDR-Systeme, die nach dem Prinzip der Schiedsgerichte arbeiten, könnten zwar konsolidierte Daten der Fälle melden, die sie entschieden haben - viele tun dies jedoch nicht. Dies könnte daran liegen, dass die betreffende Branche die öffentliche Aufmerksamkeit dafür minimieren will. Diese Daten enthalten wahrscheinlich außerdem nicht die möglicherweise wesentlich zahlreicheren Fälle von (potentiellen) Informationensanfragen bzw. Streitbeilegungen.

Kurz, einige CDR-Systeme bieten nur die Funktion zur Streitbeilegung (in der Regel erfüllen sie diese Funktion perfekt und akzeptabel), andere Systeme können ein viel breiteres Spektrum an Leistungen erbringen, indem sie die Kundenberatung und die Konsolidierung von Marktinformationen einschließen, die für Regulierungsfragen und zur Verbesserung des Marktverhaltens hervorragend genutzt werden können. Inwieweit ein CDR-System diese drei oben erwähnten Funktionen ausfüllen kann, hängt von der Konzeption des CDR-Systems ab. Allgemein können CDR-Systeme nach dem Schiedsgerichtsprinzip, selbst wenn die Entscheidungen juristisch nicht bindend sind, als Streitbeilegungssysteme gut funktionieren, und die Entscheidungen werden weitgehend akzeptiert. Ombuds-Systeme dagegen können unabhängig davon, ob sie öffentlich- oder privatrechtlich strukturiert sind, so gestaltet werden, dass sie Verbraucherberatung in großem Umfang anbieten und extrem wertvolle Informationen nahezu in Echtzeit über Störungen im Markt und im Handel bereitstellen. Die Fähigkeit, diese Funktionen auszufüllen, hängt wesentlich von der Konzeption des CDR-Systems ab.

Es ist wichtig, dass die Händler und insbesondere die Verbraucher nicht nur wissen, welche Beratungsstellen, welche Informationen und Hilfen es zur Streitbeilegung von Streitigkeiten gibt, sondern sie sollten sich auch merken können, an wen sie sich wenden können und keinerlei Hindernisse haben, um Zugang zu der passendsten Stelle zu gelangen. Diese Überlegungen zeigen, dass die Landschaft nationaler Systeme so einfach wie möglich gestaltet sein sollte. Die übliche Forderung nach offenem Wettbewerb für Dienstleistungen sollte auch mit Blick auf die privaten CDR-Dienstleistungen nochmals überdacht werden, da zu viel Vielfalt bei den angebotenen Beratungen und Leistungen (durch verschiedene Gerichte, durch Systeme für Bagatellklagen vor Gericht, Schiedsverfahren oder Ombudsstellen) weder die Klagen der Verbraucher minimiert, noch die Fähigkeit zur Konsolidierung von Marktdaten maximiert. Es besteht außerdem die Gefahr, dass ein Preiswettbewerb zwischen den CDR-Anbietern auf Kosten der Qualität geht und damit auf Kosten des Vertrauens der Öffentlichkeit in diesen Mechanismus. Statt des einfachen Mantras „Wenn Sie ein Problem haben, gehen Sie zum Anwalt" oder „gehen Sie zum Gericht", sollte der Tipp besser lauten „Wenn Sie ein Problem haben, wenden Sie sich zuerst an den Händler und dann an den Ombudsmann".

Analytisch betrachtet kann diese Vorstellung von den Aufgaben der Ombudsstellen daher als Hybridform zwischen Institutionen zur Verbraucherberatung (bzw. Anwälten), Gerichten und Regulierungsbehörden betrachtet werden, da sie bei entsprechender Konzeption all diese drei Funktionen übernehmen können. Damit können erhebliche Kosten eingespart werden im Vergleich zur Bereitstellung jeder einzelnen dieser drei Funktionen durch unterschiedliche Institutionen. Es ist kein Zufall, dass die CDR-Gesetzgebung der EU von 2013 eine enge Zusammenarbeit zwischen den CDR-Institutionen und den Regulierungsbehörden fordert. [[14]](#footnote-14) Es ist außerdem möglich festzulegen, dass die Kosten eines Ombuds-Systems, das diese drei Funktionen erfüllt, nicht zu Lasten der Öffentlichkeit gehen, sondern von den Händlern getragen und letztendlich an die Verbraucher weitergegeben werden. Diese Privatisierung der Kosten hat deutliche Vorteile. Es gibt verschiedene Finanzierungsmodelle. Ein Modell ist, dass der Gesetzgeber von einem Branchenverband oder einer Gruppe von Anbietern oder einzelnen Anbietern eine Umlage verlangt. Bei einem anderen Modell werden Finanzierung und Service-Level in Jahresverträgen vereinbart.

Verschiedene Eigenschaften der Ausgestaltung werden dabei wichtig sein.

1. Gibt es eine eindeutig identifizierbare Struktur, von der die Verbraucher Informationen und Beratung anfordern können?
2. Können die Verbraucher einen CDR-Mechanismus eindeutig identifizieren und nutzen?
3. Gelten für alle CDR-Systeme ähnliche Prozeduren unabhängig davon, wie viele CDR-Systeme in den einzelnen Sektoren als unabhängige juristische Institutionen existieren, und können sie Ansprüche intern weiterleiten, um den korrekten Ansprechpartner zu finden, eine Verwirrung der Verbraucher zu vermeiden und deren berechtigte Ansprüche nicht abzulehnen?
4. Können alle Daten zur Art der Probleme und zur Identität der Händler, die aus Anfragen oder Beschwerden erfasst werden, konsolidiert, veröffentlicht und an die Händler und Regulierungsbehörden weitergegeben werden?

Ein gutes Beispiel für einen ganzheitlichen Informationansatz im Internet und CDR ist die Belmed-Website der belgischen Behörden, [[15]](#footnote-15) die allerdings ab 2015 in den nationalen Verbraucher-Ombuds-Dienst integriert werden soll.[[16]](#footnote-16) Die Veröffentlichung von Daten ist heute bei den Ombudsstellen in Großbritannien Standard, nicht jedoch bei einigen Schiedsgerichtssystemen. Eine umfassende Verdichtung von Daten ist bei den nationalen CDR-Systemen der nordischen Staaten möglich, schließt aber nicht die Daten aus den davon getrennten Branchensystemen ein. Fortschritte in diesem Bereich könnten eine positive Marktkultur enorm verbessern und die Wirtschaftsleistung steigern. Haben die Mitgliedsstaaten erkannt, dass CDR die Wirtschaftsleistung verbessern kann – wenn das System korrekt konzipiert und funktional mit den aufsichtsführenden Regulierungsbehörden zusammengebracht wird?

**Beispiel für ein ganzheitliches Regulierungssystem**

Zuvor im Text wurde darauf hingewiesen, dass Ombudsstellen besonders wirksam sein können, wenn sie mit Regulierungs- und Ordnungsbehörden zusammenarbeiten. Es kann hilfreich sein zu überlegen, wie diese Kombination in der Praxis funktionieren kann. Im Folgenden ein Beispiel, wie ein ganzheitliches System aus Ombudsstellen und Regulierungsbehörden funktionieren sollte. Es zeigt, was getan werden sollte, wenn sich beispielsweise ein massiver Verkauf von Restschuldversicherungen (RSV) an die falsche Zielgruppe in Großbritannien wiederholen sollte.

Es ist allgemein bekannt, dass der Verkauf von Restschuldversicherungen an die falsche Zielgruppe einen der größten Finanzskandale in Großbritannien darstellte.[[17]](#footnote-17) Während der letzten Dekade existierten verschiedene Elemente eines ganzheitlichen Mechanismus, die jedoch nicht zusammengefügt wurden: Sie sollten jetzt wie im Folgenden beschrieben funktionieren. Der Financial Ombudsman Service (FOS) würde identifizieren, dass sich ein neuer Trend (der Verkauf von RSVs an die falsche Zielgruppe) entwickelt. Er würde die Banken, die Regulierungsbehörde (in diesem Fall die Financial Conduct Authority [FCA]), die Verbraucher und die Medien informieren. [[18]](#footnote-18) Ein negatives Bild in der Öffentlichkeit durch Medien und Verbraucherverbände kann das Image einzelner Anbieter beeinträchtigen; Verbraucher, die ihren Anbieter wechseln oder ihr Einkaufsverhalten ändern, können die Absatzstrategien der Anbieter beeinflussen. Die FCA würde signifikante Probleme untersuchen sowie Regeländerungen und Maßnahmen der Regulierungsbehörden veranlassen. In diesem Fall ist es wichtig, dass die Regulierungsbehörde über eine breite Palette von effektiven Vollmachten zur Durchsetzung verfügt (wobei sie selbst durch Transparenz-, Governance- und Kontrollmechanismen kontrolliert wird).

Die für die Rechtsdurchsetzung verantwortlichen Behörden in Dänemark und Großbritannien verfügen jetzt nicht nur über die Vollmachten zu Untersuchungen, zu einstweiligen Anordnungen und zur Veranlassung von Änderungen oder Sanktionen, sondern auch über die Kompetenz, gerichtliche Entscheidungen zu individueller oder kollektiver finanzieller Wiedergutmachung zu erwirken.[[19]](#footnote-19) Es wurde festgestellt, dass die Fälle selten zu Gericht gehen, da bei klarer zutageliegenden Informationen über Rechtsverletzungen in Verbindung mit der Fähigkeit der Behörden, im Lichte ihrer umfassenden Vollmachten “sanfte Überzeugungsarbeit zu leisten, Vergleiche erreicht werden, in denen *alle* Aspekte geklärt sind (in der Regel verpflichtet sich der Händler, illegale Aktivitäten einzustellen, interne Änderungen einzuführen und Entschädigung zu leisten, kombiniert mit der Einführung interner oder öffentlicher Sanktionen). In Dänemark und Großbritannien gibt es in verschiedenen Branchen eine Reihe von Beispielen für solche ausgehandelten oder gar freiwilligen Vereinbarungen. In manchen Absprachen zur Zahlung von Wiedergutmachung verpflichten sich die Händler, ihre Bücher zu prüfen bzw. Kunden zu kontaktieren (oder diese Maßnahme auszulagern) und die Kunden freiwillig zu entschädigen, denen zu viel berechnet wurde oder die in anderer Weise geschädigt worden sind. Die Regulierungsbehörde kann solche Vereinbarungen kontrollieren; Audits durch die FCA haben sowohl zu Strafverfolgungen wegen Nichteinhaltung der Verpflichtung als auch zu Forderungen nach ordnungsgemäßer Wiederholung des Prozesses geführt. [[20]](#footnote-20)

Wenn es Meinungsverschiedenheiten darüber gibt, ob die Aktivität eines Händlers illegal ist, kann der Fall einem Gericht vorgetragen werden. So, wie der Gerichtshof der EU agiert, ist es wichtig, dass Gerichte über die wichtigen Rechtsfragen entscheiden, ohne darauf zu bestehen, jeden einzelnen rechtlichen Aspekt des Streitfalls zu klären:Die letztere Vorgehensweise würde ein effektives Funktionieren moderner Markt- und Regulierungssysteme nicht unterstützen. In den Niederlanden wurden verschiedene ähnliche Mechanismen eingeführt, um die Parteien dazu zu bewegen, sich durch Vergleich zu einigen, wenn bestimmte juristische Aspekte durch ein Gericht entschieden werden können und damit der Weg für eine Einigung frei ist. [[21]](#footnote-21)

Es ist wichtig, dass CDR-Systeme aller Art die verfassungsrechtlichen Anforderungen erfüllen. Die gleichen Anforderungen gelten natürlich für öffentliche Institutionen aller Art wie Regulierungsbehörden und Gerichte. Es ist wichtig, dass CDR-Institutionen Inkonsistenzen vermeiden, nicht gegeneinander ausgespielt werden und eine allgemeine Verwirrung durch unnötige Vermehrung von Institutionen vermieden wird.

Die EU hat im Laufe der Jahre Kriterien für ADR-Institutionen entwickelt[[22]](#footnote-22) und Kriterien für CDR-Institutionen verabschiedet, die von den zuständigen nationalen Behörden angewendet werden müssen. [[23]](#footnote-23) Die Richtlinienanforderungen für CDR enthalten starke Anreize dafür, dass die CDR-Institutionen und Prozesse leicht zugänglich, schnell und kostengünstig sind und flexibel und mitunter formlos agieren können. Der wesentliche Punkt ist, dass es sich dabei gerade *nicht* um Gerichte handelt, wo die strikte Anwendung der Anforderungen eines ordentlichen Gerichtsprozesses zu längeren Bearbeitungszeiten und höheren Kosten führt.

Die Absprachen für den Irish Financial Services Ombudsman (FSO) sind in Europa wahrscheinlich einmalig, da sie einen Berufungsmechanismus zum obersten Gericht vorsehen. Dieser Mechanismus ist unglücklich. Er veranlasst Banken, bei vielen Entscheidungen in Berufung zu gehen, sodass der FSO ein Fünftel seines Jahresbudgets für Gerichtsverfahren ausgibt und Gerechtigkeit erst mit erheblicher Verzögerung hergestellt wird. Dieses System erlaubt es außerdem Richtern, die mit den formalen Konzepten eines ordentlichen Gerichtsverfahrens vertraut sind, den Arbeitsmodus des FSO so zu verändern, dass er eher wie ein Gericht funktioniert und auf diese Weise ebenfalls Verzögerungen und Kosten entstehen. Die Daten zeigen eindeutig, dass die große Mehrheit der Verbraucherstreitigkeiten sehr kleine Summen betrifft. [[24]](#footnote-24) Die Aufgabe der CDR-Systeme ist es gerade, eine schnelle und faire Streitbeilegung zu sehr geringen Kosten zu ermöglichen. Ein Mechanismus zur Prüfung auf schwerwiegende Rechtsanwendungsfehler dürfte das Maximum dessen sein, was für eine effektive juristische Kontrolle der Legalität erforderlich ist, auch deshalb, weil weitere Transparenz- und Kontrollfunktionen bestehen.

**Die strategische Perspektive: Eine Riesenchance zur Einführung eines ganzheitlichen Modells**

Es ist vor diesem Hintergrund möglich, ein neues, ganzheitliches Modell für Streitbeilegung und die Regulierungslandschaft eines Staates zu postulieren, das folgende Elemente enthält:

1. **Umfassende Abdeckung durch ein C2B-Ombuds-System**. Umfassende Abdeckung von Streitigkeiten zwischen *Verbrauchern und Unternehmen* wird durch die ADR-Richtlinie zwar schon angestrebt*.* Das Modell sollte aber über die aktuellen Anforderungen der Verbraucher-ADR-Richtlinie wie oben angegeben hinausgehen und eine vereinfachte, integrierte Landschaft von ganzheitlicher Beratung, Streitbeilegung und Regulierungsbehörden schaffen. Damit würden zwei Entwicklungen angestoßen: Erstens eine Migration der vorhandenen, an Schiedsgerichtsverfahren orientierten ADR-Systeme in Richtung eines Ombuds-Modells, und zweitens die Veränderung des vorhandenen Ombuds-Umfelds der einzelnen Branchen, d.h. das Zusammenwachsen der vorhandenen sektoralen Ombudsstellen zu einer kleinen Zahl mit starker Interoperabilität und Konsistenz in ihren Verfahrensweisen. Die Lücken in der Abdeckung müssen geschlossen werden. Die Funktion der Auffangstelle für Branchen ohne sektorale Lösung könnte idealerweise in ein vorhandenes Ombuds-System integriert werden; die vorhandenen Ombudsstellen sollten funktionale Interoperabilität herstellen, und zumindest einige davon sollten zusammengeführt werden.
2. **Rechtsdurchsetzung durch den Staat.** Die Landschaft der Verbraucher-Ombudsstellen sollte parallel zu einem kohärenten, ganzheitlichen Umfeld der Regulierungs- und Rechtsbehörden arbeiten. In Großbritannien wurde seit 2010 die Landschaft der Verbraucherschutzregulierung erheblich umgestaltet. Die Beziehungen zwischen den zahlreichen branchenspezifischen Regulierungsbehörden und den zugehörigen CDR-Systemen sind gut. Die Kooperation zwischen den allgemeinen lokalen Wirtschaftsregulierungsstellen und deren nationaler Koordination einerseits sowie dem CDR- und Ombuds-Netzwerk andererseits sollte jedoch überprüft werden, um volle Funktionsfähigkeit sicherzustellen. Alle Institutionen zur öffentlichen Durchsetzung des Rechts sollten – wie bei manchen bereits der Fall – bevollmächtigt sein, ein Gericht anzurufen, um sowohl in Einzelfällen als auch bei Fällen mit vielen Betroffenen das Recht außerdem mit diesem zusätzlichen Mittel durchsetzen zu können.
3. **Ombudsmänner im öffentlichen Sektor**. Modernisierte Ombuds-Regelungen sollte es auch für Beschwerden von Bürgern wegen *öffentlicher Dienstleistungen* geben. Dies wurde kürzlich in Großbritannien vom Public Administration Select Committee[[25]](#footnote-25) vorgeschlagen und es scheint so, als ob die aktuelle Regierung diese Idee unterstützt. Dazu müssen die Regelungen für den Zugang zu den vorhandenen Institutionen PHSO[[26]](#footnote-26) und LGO[[27]](#footnote-27) reformiert werden.[[28]](#footnote-28) Idealerweise würden damit auch die Grundfunktionen der Ombudsstellen für den öffentlichen Sektor einbezogen, um der zunehmenden öffentlichen Erwartung zu entsprechen, dass Einzelbeschwerden bearbeitet und systemische und Verhaltensprobleme untersucht werden. Ein solcher Ansatz würde auch die vorhandenen Abgrenzungsprobleme bei der Zuständigkeit der Ombudsstellen beseitigen und einen nahtlosen Zugang gewährleisten, unabhängig davon, ob die öffentliche *Leistung* durch die öffentliche Hand oder durch eine private Einrichtung erbracht wird.
4. **Schadensersatz für Personenschäden**. Ein nach dem Schadensersatz-Prinzip funktionierendes Rahmenwerk für alle Ansprüche wegen *Personenschäden*. Zurzeit laufen Untersuchungen in diesem Bereich.[[29]](#footnote-29) Ein zukünftiges mögliches Modell könnte aus einem Untersuchungsgremium und einer Rückversicherung bestehen, sodass Transaktionskosten und Vermittler (Anwälte und Rechtskosten) entfallen. Die Struktur würde idealerweise verschiedene Risikopools für alle Arten von Verletzungen einschließen, beispielsweise Verkehrsunfälle, Arbeitsunfälle, Personenschäden im Gesundheitswesen, durch Medikamente, Implantate usw. [[30]](#footnote-30) Außerdem würde dieses Konzept eine Anzahl verschiedener vorhandener Programme einschließen, beispielsweise Bergarbeiterkrankheiten, Schäden durch Impfstoffe und Thalidomid. Dieses Konzept würde sich in manchen Sektoren systemverändernd auswirken, insbesondere für das britische Gesundheitswesen, da dort die Entwicklung von Audits zu klinischen Behandlungsergebnissen unterstützt werden kann.[[31]](#footnote-31) Die Untersuchungsfunktion könnten wirtschaftlich und zeitnah mit Skaleneffekten durchgeführt werden, indem medizinische Verletzungen (damit würde das britische öffentliche Gesundheitswesen einen erheblichen Anteil der 250 Mio. Pfund für Rechtsstreitigkeiten pro Jahr wegen Klagen von Behandlungsfehlern einsparen, wobei dieser Betrag laufend weiter ansteigt: siehe dazu Tabelle 1.), aber auch Produkthaftung für Medikamente und Implantate mit Produkthaftungsansprüchen, Verkehrsunfälle und Arbeitsunfälle einbezogen würden.

Der Kongress der britischen Gewerkschaften (TUC) verlautbarte kürzlich Folgendes: [[32]](#footnote-32)

Jedes Jahr erkranken oder verletzen sich über 850.000 Arbeitnehmer aufgrund ihrer beruflichen Tätigkeit.[[33]](#footnote-33) Die häufigsten Verletzungen sind Probleme des Muskel- und Skelettsystems, beispielsweise Rückenschmerzen oder RSI (Repetitive Strain Injury-Syndrom – “Mausarm”), Verletzungen durch Stürze, Hauterkrankungen und Hörprobleme. Viele Menschen erholen sich, einige nicht. Über 25.000 Arbeitnehmer sind jedes Jahr gezwungen, aufgrund arbeitsbedingter Verletzungen oder Erkrankungen ihre Arbeit aufzugeben.

Die Anzahl der Personen, die von ihrem Arbeitgeber eine Entschädigung erhalten, liegt nach Angabe des Britischen Verbands der Versicherungsgesellschaften bei 60.000 pro Jahr. [[34]](#footnote-34) Weitere 20.000 dürften erfolgreich wegen Arbeitsunfällen Ansprüche geltend machen; dies ist das von der Regierung finanzierte „No-fault"-Programm. Das bedeutet aber im Gegenschluss, dass 9 von 10 Arbeitnehmern, die Berufsunfälle oder berufsbedingte Erkrankungen haben, keine Entschädigung erhalten. …

Die durchschnittlichen Kosten der Betriebsunfallversicherung betragen 0,25 % der Gesamtgehaltskosten[[35]](#footnote-35) und sind die niedrigsten in Europa. Der durchschnittliche Streitwert eines Anspruchs vor dem Arbeitsgericht liegt bei 7.500 Pfund.[[36]](#footnote-36)

Tabelle 1: Ansprüche wegen Personenschäden, die an die zuständige Behörde (Compensation Recovery Unit - CRU) gemeldet wurden.

\* = keine Angaben verfügbar

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Jährlich** | **Anzahl der neuen Ansprüche, die an die CRU gemeldet wurden.** | **Anzahl der bisher erfassten und in diesem Jahr geregelten Ansprüche** |
| 2000/2001 | 735.932 | \* |
| 2001/2002 | 688.315 | \* |
| 2002/2003 | 706.697 | \* |
| 2003/2004 | 770.243 | \* |
| 2004/2005 | 755.875 | \* |
| 2005/2006 | \* | \* |
| 2006/2007 | 710.784 | 793.767 |
| 2007/2008 | 732.750 | 784.043 |
| 2008/2009 | 812.348 | 802.380 |
| 2009/2010 | 861.325 | 878.311 |
| 2010/2011 | 987.381 | 866.480 |
| 2011/2012 | 1.041.150 | 961.917 |
| 2013/2013 | 1.048.309 | 1.009.717 |

1. **Sonstiges.** Verschiedene *andere* Verfahren zur Klärung von Streitigkeiten könnten in ähnlicher Weise modernisiert werden. Unbeschadet des Fortschritts bei der ADR-Einführung zur Klärung von Meinungsverschiedenheiten in *Familien* und am *Arbeitsplatz* kann eine weitere Umgestaltung erreicht werden, wenn die Ausgangsarchitektur überprüft wird.

Seit 2014 müssen alle arbeitsrechtlichen Ansprüche bei ACAS gemeldet werden, einem Vermittlungs- und Beratungsgremium für arbeitsrechtliche Fragestellungen[[37]](#footnote-37), das eingreifen kann, um durch Mediation oder andere Verfahren eine Einigung zu erreichen. Diese Bedingung ist Voraussetzung für die Zulassung einer Klage vor einem Arbeitsgericht. Die Einzelklagen vor Arbeitsgerichten sanken zwischen April und Juni 2014 im Vergleich zum Vorjahreszeitraum 2013 um 70 %:[[38]](#footnote-38) Zurückzuführen war dies darauf, dass die TUC die Kosten für die Arbeitsgerichte im April 2013 erhöhte.[[39]](#footnote-39)

Bei Streitigkeiten in Familien schlug der President of the Family Division of the High Court of England and Wales kürzlich Folgendes vor:

Ist nicht die Zeit gekommen, in der Gesetzgebung alle Konzepte der Schuldfrage als Grundlage für eine Scheidung zu streichen und als einzigen Scheidungsgrund dauerhafte Zerrüttung anzuerkennen? Ist nicht die Zeit gekommen, den Scheidungsprozess von den Ansprüchen auf Unterhalt nach der Scheidung zu trennen, so wie wir auch den Scheidungsprozess von dem Prozess über das Sorgerecht nach der Scheidung getrennt haben? Sollte nicht zumindest jetzt die Zeit kommen zu erwägen, ob eine Scheidung immer noch vor Gericht verhandelt werden muss?[[40]](#footnote-40)

Sowohl bei familien- als auch arbeitsrechtlichen Streitigkeiten und zweifellos noch bei verschiedenen weiteren Streitigkeiten kann man sich eine modernisierte Prozedur vorstellen, um die Ansprüche schneller und kostengünstiger als in den vorhandenen Kanälen zu bearbeiten, ohne dass Fachkenntnis oder Unabhängigkeit darunter leiden oder sich die Zahl fairer Prozesse oder gerechter Ergebnisse verringert.

Zusammengenommen ergeben diese Veränderungen, die alle zusammenpassen können, ein effektives Streitbeilegungssystem, das seinen Zweck erfüllt, kostengünstig ist und dabei nicht-konfrontativ, das mehr Konflikte auf sich zieht und diese schneller löst, und dazu noch einen wirkmächtigen Beitrag dazu leistet, Verhaltensnormen zur Geltung zu verhelfen und diese zu verbessern. Effektive ADR-/CDR-/ODR-Funktionen können wirkmächtigere Mechanismen und umfassendere Funktionen bereitstellen als Gerichte, Schiedsgerichte, öffentliche Anhörungen und Staatsanwaltschaften. Es kann mit erheblichen Kosteneinsparungen gerechnet werden, wenn die institutionelle Architektur in dieser Weise modernisiert und rationalisiert wird. Bei Entscheidungen über die Implementierung der Verbraucher-ADR-Richtlinie sollte diese Vision daher immer deutlich im Blickfeld bleiben. Und ist es nicht darüber hinaus Zeit, dass die Regierungen eine neue Zielvorstellung für ein Streitbeilegungssystem entwickeln, in dem Ansprüche aller Art durch angemessene, neue Kanäle eine Lösung finden?

**Die Abkehr von den Gerichten hat schon begonnen.**

Gegenwärtig ist das Hauptziel der CDR-Richtlinie lediglich die Schaffung eines *Rahmens* –allerdings eines ehrgeizigen und umfassenden paneuropäischen Rahmens – für CDR-Einheiten, und einer grenzüberschreitend tätigen Institution in Form der ODR-Plattform. CDR ist als Alternative zu Gerichten positioniert, insbesondere bei Bagatellansprüchen und Ansprüchen vieler Betroffener. In der Realität lässt sich jedoch bereits erkennen, dass das CDR-Verfahren die Klärung von Streitigkeiten vor Gerichten in einer Reihe von Mitgliedsstaaten überrundet hat.

Es ist weithin bekannt, dass Mediation einen wesentlichen Einfluss auf die Erledigung von Ansprüchen hatte. In den Jahren 2013 und 2014 ermittelte die CEDR-Umfrage[[41]](#footnote-41) für den Mediationsmarkt in Großbritannien einen Anstieg von etwa 9 %, ausgehend von einer Schätzung von 9.500 geschäftlichen Mediationen (mit einem Volumen von 9 Mrd. Pfund).[[42]](#footnote-42) Über 75 % der Fälle wurden am Tag der Mediation beigelegt, weitere 11 % kurz danach (die Gesamterfolgsrate ist im Wesentlichen die gleiche wie in den Vorjahren). Der Anteil der direkt (also nicht durch die ADR-Organisationen) berufenen Mediatoren sank von 71% auf 66 %. Dies war eine Umkehrung des früheren Trends, was nach Einschätzung von CEDR teilweise auf einen erfolgreicheren Zusammenschluss der Mediatoren zurückzuführen sein kann. Diese Daten beziehen sich auf Streitigkeiten im geschäftlichen Bereich, doch fast alle Ombudsmänner nutzen Mediation und Streitbeilegungsverfahren als ersten Schritt, und ihre Statistik zeigt, dass viele Meinungsverschiedenheiten durch Vergleich beigelegt wurden: Nach ihren Angaben sinkt die Zahl der Ansprüche mit dem weiteren Fortschritt der Prozedur pyramidenförmig.

Mediation ist eine Technik, die sowohl vor einem Gerichtsverfahren eingesetzt werden kann, als auch parallel zum Gerichtsverfahren, oder (wie beim CDR) auch praktisch ganz ohne ein Gerichtsverfahren in Anspruch zu nehmen. Mit anderen Worten, es handelt sich um eine allgemeine *Technik*, während die *Architektur,* in der sie genutzt wird, unterschiedlich sein kann. Für Streitigkeiten zwischen Verbrauchern und Unternehmen stehen als Strukturen entweder die Gerichte oder die ADR-Institutionen zur Verfügung; dies sind alternative Wege, die unabhängig voneinander sind. Für Ansprüche, die vor Gericht geltend gemacht werden, kann die Mediation eine Streitbeilegung vor oder während des vorgesehenen Klageverfahrens unterstützen. CDR-Verfahren dagegen finden in ihrer eigenen Architektur statt, unabhängig davon, ob es sich um ein Schiedsgerichts- oder ein Ombuds-Verfahren handelt, eine eigene Struktur, und die Mediation kann als eine automatische erste Phase genutzt werden.

In den nordischen Staaten und Großbritannien werden fast alle Verbraucheransprüche über CDR-Institutionen vorgebracht; Gerichtsverfahren wegen Bagatellansprüchen sind entweder wirklich nicht mehr vorhanden oder auf dem Weg in die Vergessenheit. Die Überarbeitungsvorschläge 2014 für das grenzüberschreitende europäische Bagatellverfahren[[43]](#footnote-43) das nur eine geringe Anzahl von Nutzern gefunden hatte, erwähnen seine Nutzung für Verbraucheransprüchen nicht einmal, sondern fokussieren sich stattdessen auf die Unterstützung von KMUs, um in einer düsteren Wirtschaftslage Wachstum zu fördern.[[44]](#footnote-44)

Die Statistiken der Gerichte für England und Wales (Tabelle 2) zeigen, dass die Anzahl der Gerichtsverfahren in den letzten Jahren *gesunken* ist, und zwar in jeder Hinsicht: gesunken sind die Zahl der Zivilverfahren insgesamt, aber auch jeweils die der drei Sparten Mehrfachansprüche, Eilverfahren und Bagatellverfahren (letztere sind für Ansprüche zwischen Verbrauchern und Unternehmern am relevantesten). Die Anzahl der Ansprüche, die durch Ombudsstellen geregelt wurden, ist dagegen durchweg *gestiegen*. Die Gesamtzahl liegt jetzt *kurz davor,* die Zahl der Gerichtsverfahren in den Schatten zu stellen. Seit dem Jahr 2000 sind Zivilverfahren vor den Bezirksgerichten pro Jahr etwas gesunken, bevor sie im Jahr 2006 einen Spitzenwert von 2 Millionen erreichten und dann auf 1,4 Millionen zurückfielen. Diese Zahlen enthalten ein breites Spektrum von Ansprüchen, viele davon sind Klagen wegen Geldschulden. Die Zahlen für Bagatellklagen (unter 5.000 Pfund) dürften zwischen Verbrauchern und Unternehmen besonders einschlägig sein. Auch diese Zahl ist gesunken. 2014 gab es 60.000 dieser Bagatellklagen und 22.000 mündliche Verhandlungen.

Dagegen stieg im Geschäftsjahr 2013/2014 allein beim britischen Financial Ombudsman Service sowohl die Zahl der Erstanfragen (von 562.340 2003 im Jahre 2003 auf 2.357.374) als auch die Zahl der intensive Auseinandersetzung bedürfenden Fälle (512.167). Die Zahl der Fälle ist auch für den allgemeinen (non-financial) Ombudsman-Service in den letzten Jahren gestiegen: 2013/2014 gab es 173.664 Erstkontakte und 28.640 Streitbeilegungen in den vier Haupttätigkeitsfeldern Kommunikation, Energie, Immobilien und Urheberrechtslizenzen. Wenn man berücksichtigt, dass verschiedene weitere Ombuds-Systeme sowie möglicherweise 40 Schiedsgerichtssysteme existieren, deutet einiges darauf hin, dass die Ombudsstellen in Großbritannien sowohl mit Blick auf den Zugang zu Rechtsschutz als auch auf die Herstellung von Gerechtigkeit bei Auseinandersetzungen zwischen Verbrauchern und Unternehmern bereits an die Stelle der Gerichte getreten sind. Wenn dies so ist, stellt sich die politische Frage, ob diese alternativen Wege weiterhin in Konkurrenz nebeneinander stehen sollen, oder ob Ombudsstellen den Vorrang bekommen und Gerichte für solche Ansprüchen ausgesteuert werden sollten. Hierbei entstehen einige signifikante wirtschaftliche Probleme, da die ADR-Systeme im Wesentlichen durch die Unternehmen finanziert werden und die Gerichte durch den Staat.

**Fazit**

Dieser Aufsatz hat drei Hauptpunkte diskutiert: Erstens bietet die Implementierung der EU-Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten verschiedene Ansatzpunkte, den Zugang zu Gerechtigkeit zu verbessern. Zweitens kann die Ausgestaltung der CDR-Systeme massive wirtschaftliche Konsequenzen haben: Ein auf Schiedsgerichtsverfahren basierendes CDR-System kann *zur Streitbeilegung* vollständig akzeptabel sein, aber ein Ombuds-System hätte die beträchtlichen zusätzlichen Vorteile, umfassende *Verbraucherberatung* und *regulierungsbehördlich relevante Informationen* bereitzustellen,die von Marktaufsichts- und Rechtsdurchsetzungsbehörden gut genutzt werden könnten. Drittens besteht die Möglichkeit, Streitbeilegungssysteme *jeder* Art zu modernisieren. Die Technik der Mediation ist zwar auch in das Justizsystem integriert worden. Die CDR-Systeme zeigen jedoch, dass neue, spezialisierte Architekturen für bestimmte Streitigkeiten effektivere und effizientere Streitbeilegung bewirken können. Man kann daher mit guten Gründen als Zielvorstellung ein reformiertes, integriertes und ganzheitliches Systems der Konfliktlösung in der Europäischen Union einfordern.

Tabelle 2: Zivilverfahren vor den Bezirksgerichten in England und Wales 2000 bis 2013[[45]](#footnote-45)

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Zeitraum** | **Gesamtzahl der Zivilverfahren vor Amtsgerichten und Bezirksgerichten[[46]](#footnote-46)**\* | **Anzahl der Einreden** \* | **Einordnung in eine der Verfahrenskategorien**\* | Bagatell-verfahren | Schnell-verfahren | Mehrfach-ansprüche | **Gesamtzahl der Anhörungen und Verhand-lungen**\* | Anhörungen bei Bagatell-verfahren\* | Anhörungen bei Eilverfahren und Mehrfach-ansprüchen\* |
| 2000 | 1.943.513 | 248.167 | 152.641 |  |  |  | 71.233 | 55.836 | 15.397 |
| 2001 | 1.805.637 | 252.176 | 143.486 |  |  |  | 71.763 | 58.333 | 13.430 |
| 2002 | 1.743.339 | 263.384 | 140.721 |  |  |  | 68.901 | 55.719 | 13.182 |
| 2003 | 1.718.883 | 264.379 | 154.705 |  |  |  | 65.026 | 51.046 | 13.980 |
| 2004 | 1.723.371 | 258.096 | 151.527 |  |  |  | 62.201 | 46.604 | 15.597 |
| 2005 | 1.968.894 | 275.138 | 153.328 | *77.687* | *52.067* | *29.890* | 63.367 | 47.667 | 15.700 |
| 2006 | 2.115.491 | 292.115 | 155.149 | *78.000* | *51.000* | *28.000* | 62.968 | 46.860 | 16.108 |
| 2007 | 1.944.812 | 338.616 | 173.751 | *98.000* | *52.000* | *27.000* | 69.248 | 53.248 | 16.000 |
| 2008 | 1.993.828 | 298.796 | 163.905 | *84.000* | *53.000* | *27.000* | 63.981 | 46.519 | 17.462 |
| 2009 | 1.803.221 | 315.963 | 179.983 | *93.000* | *61.000* | *25.000* | 64.078 | 46.963 | 17.115 |
| 2010 | 1.550.626 | 290.889 | 168.693 | *80.000* | *66.000* | *23.000* | 60.303 | 42.786 | 17.517 |
| 2011 | 1.504.243 | 275.918 | 170.615 | *79.114* | *68.542* | *22.959* | 52.660 | 36.719 | 15.941 |
| 2012 | 1.394.230 | 236.187 | 151.120 | 61.735 | 21.663 | 21.663 | 46.993 | 32.457 | 14.536 |
| 2013 | 1.445.339 | 227.942 | 149.637 |  |  |  | 43.093 | 22.118 | 10.178 |

1. Professor für Rechtssysteme an der University of Oxford; Leiter des CMS/Swiss Re Forschungsprogramms zu Zivilrechtssystemen am Oxford University Centre for Socio-Legal Studies - CSLS; Mitglied des Wolfson College, Oxford; Honorarprofessor an der China University of Political Science and Law in Peking. Die Forschung am CSLS wird dankenswerterweise von der Swiss Reinsurance Company Limited, der internationalen Rechtsanwaltskanzlei CMS und dem European Justice Forum gefördert. - Dieses Dokument wurde erstmals am 31. Oktober 2014 auf der vierten ADR-Jahreskonferenz Verbraucherschutz in Oxford vorgestellt, die von der Swiss Reinsurance Company Limited und der Foundation for Law Justice and Society gefördert wurde. Eine aktualisierte Version wurde am 5. und 6. März 2015 auf der ADR- und ODR-Konferenz der Europäischen Rechtsakademie (ERA) in Trier vorgestellt. [↑](#footnote-ref-1)
2. Zu den Beobachtungen, dass die meisten C2B-Klagen kleinere Summen betreffen, welche die Verbraucher weder in Bagatellklageverfahren, noch durch kollektiven Rechtsschutz oder allgemein durch Gerichte geltend machen, siehe C. Hodges: „Consumer Redress: Ideology and Empiricism", erschienen in K. Purnhagen and P. Rott (Hrsg.): „*Varieties of European Economic Law and Regulation.* *Festschrift für Hans Micklitz*" (Springer, 2014) sowie C. Hodges: „Collective Redress: A Breakthrough or a Damp Sqibb?" (2014) 34 „*Journal of Consumer Policy", S.* 67–89. [↑](#footnote-ref-2)
3. Richtlinie 2013/11/EU über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten. [↑](#footnote-ref-3)
4. Richtlinie 2013/11/EU, Art. 5.1. Die Residualverpflichtung besteht darin sicherzustellen, dass jeder C2B-Anspruch, die nicht von anderen existierenden CDR-Programmen abgedeckt wird, auf dem Wege alternativer Streitbeilegung geregelt werden kann. [↑](#footnote-ref-4)
5. Richtlinie 2013/11/EU, Art. 13. [↑](#footnote-ref-5)
6. Luftverkehrsgesetz, §§ 57 ff. [↑](#footnote-ref-6)
7. Siehe C. Hodges, I. Benöhr und N. Creutzfeldt: „*Consumer ADR in Europe"* (Oxford: Hart Publishing, 2012). [↑](#footnote-ref-7)
8. Der Autor hat beobachtet, dass diese Aussage von Unternehmen verschiedener Sektoren in verschiedenen EU-Staaten gemacht wurde, die allesamt keine konkreten Erfahrungen mit CDR-Systemen haben. [↑](#footnote-ref-8)
9. Der Autor hat diese Aussage in den letzten vier Jahren in Diskussionen mit verschiedenen ADR-Institutionen und bei verschiedenen Konferenzen in ganz Europa mit konstantem Ergebnis überprüft. Der Onlineservicefür Beschwerdeverfahren *Resolver* [www.resolver.co.uk](https://owa.nexus.ox.ac.uk/owa/redir.aspx?C=mZ3kifg6_UynnzumEa1QBywAWefG19EILRnlReYJVIE-IEEoBQyzapUt6F2w3KCdfrx1Ue3_tDg.&URL=http://www.resolver.co.uk) schätzt, dass etwa ein Prozent der Klagen unbegründet sein dürften: Interview mit James Walker im Dezember 2014. [↑](#footnote-ref-9)
10. *Verbraucherbefragung – ADR für den Luftverkehrssektor* des Vereinigten Königreichs (2CV, 2014). [↑](#footnote-ref-10)
11. Der britische Financial Ombudsman Service beabsichtigt, Menschen zu erreichen, die Probleme haben und denen es möglicherweise zu aufwendig ist, Klage zu erheben. Der Service umfasst mehr als Beratung allein – drei Schlüsselwörter, die verwendet werden, sind: Hilfe, Unterstützung und Gespräch. Präsentation von C. Wayman am 30. Oktober 2014 bei der vierten ADR-Jahreskonferenz Verbraucherschutz in Oxford. [↑](#footnote-ref-11)
12. Die von britischen Wirtschaftsverbänden geförderten Schlichtungssysteme, die vom CEDR in Großbritannien getragen werden, vermeiden es bewusst, beratend tätig zu sein, weil dies den Anschein erwecken könnte, dass ihre Unabhängigkeit beeinträchtigt ist: Aussage von G. Shim bei der vierten ADR-Jahreskonferenz Verbraucherschutz in Oxford am 30. Oktober 2014. [↑](#footnote-ref-12)
13. In den meisten ehemaligen kommunistischen Staaten sind Gerichtsurteile vertraulich. [↑](#footnote-ref-13)
14. Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten, Art. 17. [↑](#footnote-ref-14)
15. Siehe S. Voet: „Belgium" erschienen in C. Hodges, I. Benöhr und N. Creutzfeldt: „*Consumer ADR in Europe"* (Oxford: Hart Publishing, 2012); und S. Voet: „Public Enforcement and A(O)DR as Mechanisms for Resolving Mass Problems: A Belgian Perspective" erschienen in C. Hodges und A. Stadler (Hrsg.): „*Resolving Mass Disputes: ADR and Settlement of Mass Claims"* (Edward Elgar, 2013). [↑](#footnote-ref-15)
16. <http://economie.fgov.be/en/disputes/consumer_disputes/Belmed/> . [↑](#footnote-ref-16)
17. Siehe „*The cost of redress: the lessons to be learned from the PPI mis-selling scandal"*(Citizens Advice Bureau, März 2014), erhältlich unter [http://www.citizensadvice.org.uk/index/policy/policy\_publications/the\_cost\_of\_redress.htm](https://owa.nexus.ox.ac.uk/owa/redir.aspx?C=LPOIryC_jE-UkM62nS7ZYMohqRmRDdEIgMBSy7Ih6fybS6lPudvDg-Qmm_SLRUdjgcssy8qm6RM.&URL=http://www.citizensadvice.org.uk/index/policy/policy_publications/the_cost_of_redress.htm). [↑](#footnote-ref-17)
18. Siehe Quartals- und Jahresberichte des FOS unter <http://www.financial-ombudsman.org.uk/publications/complaints-data.html>. Ein aktueller eigenständiger Bericht über ein systemisches Problem ist „*Payday lending: Pieces of the Picture. Financial Ombudsman Service insight report"* (Financial Ombudsman Service, August 2014). Der Bericht hob einen Anstieg um 168 % zwischen März 2012 und März 2014 bei Beschwerden über Zahltagkredite hervor (von 296 Beschwerden auf 794), nannte von der FCA bereits ergriffene Maßnahmen und empfahl den Unternehmen verschiedene Maßnahmen operativer Art wie die Vermeidung von negativen Einträgen in Kreditdateien, von schlechtem Kundenservice und schlechter Verwaltung. [↑](#footnote-ref-18)
19. Siehe C.J.S. Hodges: „*Law and Corporate Behaviour: Integrating Theories of Regulation and Enforcement"* (Hart Publishing, erscheint in Kürze). [↑](#footnote-ref-19)
20. Siehe *TR13/7: „Payment protection insurance complaints: Report on the fairness of medium-sized firms’ decisions and redress*" (Financial Conduct Authority, 2013) unter <http://www.fca.org.uk/your-fca/documents/thematic-reviews/tr13-7>. [↑](#footnote-ref-20)
21. Ein Gericht kann über bestimmte Aspekte von Körperverletzungen oder Todesfällen in einem 2010 geschaffenen abgetrennten Teilverfahren (“partial dispute”) entscheiden: Act of Partial Dispute Proceedings 2010, mit dem die Artikel 1019w bis 1019cc in die niederländische Zivilprozessordnung eingeführt wurden. Diskutiert wird auch ein Gesetzesvorschlag, strittige Rechtsfragen direkt unter Überspringen der Zwischeninstanzen dem obersten Gerichtshof zur bindenden Entscheidung vorzulegen, womit Streitbeilegungen unter dem Class Action Settlement Act 2005 (Gesetz zur Beilegung von Sammelklagen) gefördert würden. [↑](#footnote-ref-21)
22. Empfehlung 98/257/EG der Kommission betreffend die Grundsätze für Einrichtungen, die für die außergerichtliche Beilegung von Verbraucherrechtsstreitigkeiten zuständig sind, [1998] ABI. L 155/31; Empfehlung 2001/310/EG der Kommission über die Grundsätze für an der einvernehmlichen Beilegung von Verbraucherrechtsstreitigkeiten beteiligte außergerichtliche Einrichtungen, [2001] ABI. L 109, 56-61. [↑](#footnote-ref-22)
23. Richtlinie 2013/11/EU über die alternative Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 und der Richtlinie 2009/22/EG (Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten), Art. 6-11 über die Kriterien (Fachwissen, Unabhängigkeit, Unparteilichkeit, Transparenz, Wirksamkeit, Fairness, Handlungsfreiheit und Rechtmäßigkeit) und Art. 18-20 über zuständige Behörden. [↑](#footnote-ref-23)
24. Siehe C. Hodges: „Consumer Redress: Ideology and Empiricism" erschienen in K. Purnhagen and P. Rott (Hrsg.): „*Varieties of European Economic Law and Regulation.* *Festschrift for Hans Micklitz*" (Springer, 2014). [↑](#footnote-ref-24)
25. In zwei verwandten Berichten: Public Affairs Standing Committee: „*More complaints please!"* zwölfter Sitzungsbericht 2013–14, HC 229, 14. April 2014; und Public Affairs Standing Committee: „*Time for a People's Ombudsman Service*" vierzehnter Sitzungsbericht 2013–14, HC 655, 28. April 2014. [↑](#footnote-ref-25)
26. Parliamentary and Health Ombudsman Service - <http://www.ombudsman.org.uk/about-us> . [↑](#footnote-ref-26)
27. Local Government Ombudsman – eine Stelle für Beschwerden gegen Gemeindeverwaltungen und Träger der Sozialversicherung / Pflege - <http://www.lgo.org.uk>. [↑](#footnote-ref-27)
28. Zum Beispiel ist der Zugang zum Parliamentary and Health Service Ombudsman (PHSO) über Parlamentsabgeordnete veraltet und so ein unnötiges Hindernis. Der PHSO akzeptiert weiter nur eine begrenzte Anzahl von Angelegenheiten zur Untersuchung, wohingegen ein zukünftiges System rund um wirksame Beratungs- und Beschwerdeverarbeitungsverfahren innerhalb aller öffentlichen Einrichtungen aufgebaut werden sollte, das von einer offenen Ombudsstelle unterstützt werden sollte. [↑](#footnote-ref-28)
29. Dies hat über 40 Jahre lang gut in Neuseeland und den nordischen Ländern funktioniert – ebenso seit 2006 für medizinische Klagen in Frankreich und wird schon seit langem von führenden Rechtswissenschaftlern befürwortet: P. Cane: „*Atiyah’s Accidents, Compensation and the Law"* (Cambridge, 8ed, 2012); P.S. Atiyah: „*The Damages Lottery"* (Hart, 1997). [↑](#footnote-ref-29)
30. Zusätzlich sollten, um den Problemen mit den PIP-Brustimplantaten Rechnung zu tragen, private Anbieter und Hersteller ermutigt werden, nach Maßgabe der Investor Protection Funds (Anlegerschutz-Fonds), langlaufende wechselseitige Versicherungslösungen für die seltenen Fälle zu entwickeln, in denen ein privater Anbieter insolvent wird oder unzureichend versichert ist. [↑](#footnote-ref-30)
31. Die Angst vor Anschuldigungen oder Haftung ist ein erhebliches Hindernis für die Meldung von Unfällen und Beinaheunfällen in Gesundheitssystemen. Dies führt dazu, dass wichtige Sicherheitsinformationen nicht erfasst werden und verhindert, dass eine offene Lernkultur erreicht wird. Die Notwendigkeit, den Ansatz grundlegend zu verändern, wurde bereits vor 15 Jahren von Organisationen wie der CEPOD (Confidential Enquiry into Peri-operative Deaths - <http://www.ncepod.org.uk> ) verstanden, und dieser Ansatz wird nun vom obersten Gesundheitsbeamten Prof. Bruce Keogh, mit seinem Schwerpunkt auf Audits zu klinischen Behandlungsergebnissen verfochten. Dieses Konzept wurde, ebenso wie die RCS-Initiative zur Veröffentlichung der individuellen Ergebnisse von Klinikern, von Prof. Norman Williams und David Dalton in ihrer Veröffentlichung von 2014 „*Duty of Candour"* weitergeführt. [↑](#footnote-ref-31)
32. „*The Compensation Myth*" (Trades Union Congress, April 2014), erhältlich unter <http://www.tuc.org.uk/sites/default/files/extras/compensationmyth.pdf>. [↑](#footnote-ref-32)
33. „*Occupational Health Statistics Bulletin"* (Mitteilungsblatt über Statistik zur Gesundheit am Arbeitsplatz), 2003/04, HSC, 2004. [↑](#footnote-ref-33)
34. Britischer Verband der Versicherungsgesellschaften (ABI), zitiert im britischen Magazin *Hazards* im Mai 2005. [↑](#footnote-ref-34)
35. „Work place Compensation" (Greenspan Bergman Bericht für ABI, 2002). [↑](#footnote-ref-35)
36. DWP-Bericht über eine Pflichtversicherung zur Arbeitgeberhaftpflicht (Employers’ Liability Compulsory Insurance - ELCI), „First Stage Report". [↑](#footnote-ref-36)
37. Acas (Advisory, Conciliation and Arbitration Service) informiert kostenlos und neutral sowohl Arbeitgeber als auch Arbeitnehmer über alle Aspekte von Arbeitsverhältnissen und Arbeitsrecht. Sie setzen sich für gute Beziehungen zwischen Arbeitgebern und Arbeitnehmern ein, in denen sie einen wichtigen geschäftlichen Erfolgsfaktor sehen. Wenn dies einmal nicht gelingt, steht ACAS als Schlichtungsstelle bereit um dabei zu helfen Arbeitsplatzprobleme zu lösen. ACAS bietet auch kostengünstige, hochqualitative Ausbildung und Beratung für Arbeitgeber an. Der Erfahrungsschatz von ACAS stützt sich auf millionenfache Kontakte mit Arbeitgebern und Arbeitnehmern jedes Jahr. Die maßgeblichen Grundlagen finden sich unter [independent Council](http://www.acas.org.uk/index.aspx?articleid=1401), einschließlich einer Vertretung der Arbeitgeber- und Arbeitnehmerorganisationen und Arbeitsexperten. [↑](#footnote-ref-37)
38. *„Tribunals Statistics Quarterly: April to June 2014"* (Ministry of Justice, 11. September 2014), unter <https://www.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/352914/tribunal-statistics-quarterly-april-june-2014.pdf>. [↑](#footnote-ref-38)
39. I. Steadman: „New fees cause 70 per cent drop in employment tribunal cases" *New Statesman*, 12. September 2014, unter <http://www.newstatesman.com/staggers/2014/09/new-fees-cause-70-cent-drop-employment-tribunal-cases>. [↑](#footnote-ref-39)
40. James Munby, P.: „21st Century Family Law", Michael Farmer Gedenk-Vortrag 2014, gehalten am 10. Oktober 2014, bei der 2014 Legal Wales Conference an der Bangor University, erhältlich unter <http://www.judiciary.gov.uk/wp-content/uploads/2014/10/munby-speech-bangor-10102014.pdf>. [↑](#footnote-ref-40)
41. CEDR bezeichnet sich selbst als “The largest conflict management and resolution consultancy in the world” – cedr.com [↑](#footnote-ref-41)
42. *Mediation Audit 2014* (Centre for Effective Dispute Resolution – CEDR), 2014). [↑](#footnote-ref-42)
43. Vorschlag für eine Verordnung des Europäischen Parlaments und des Rates zur Veränderung der Verordnung (EG) Nr. 861/2007 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 11. Juli 2007 zur Einführung eines europäischen Verfahrens für geringfügige Forderungen und Regulierung (EG) Nr. 1896/2006 des Europäischen Parlaments und des Rats vom 12. Dezember 2006 zur Einführung eines Europäischen Mahnverfahrens, COM (2013) 794, endgültige Fassung, 19.11.2013. [↑](#footnote-ref-43)
44. Bericht der Kommission an das Europäische Parlament, den Rat und den Europäischen Wirtschafts- und Sozialausschuss vom 19. November 2013 über die Anwendung der Verordnung (EG) Nr. 861/2007 des Europäischen Parlaments und des Rates zur Einführung eines europäischen Verfahrens für geringfügige Forderungen COM (2013) 795, 19.11.2013. [↑](#footnote-ref-44)
45. Siehe nachfolgende Gerichtsstatistik *Court Statistics*, Ministry of Justice. Die im Laufe der Zeit veröffentlichten Daten enthielten Inkonsistenzen, insbesondere zwischen vierteljährlichen und jährlichen Veröffentlichungen sowie nach einer Umstellung der Berichtformate im Jahr 2013. Unterschiedliche Datensätze sind hier reproduziert worden, mit dem Ergebnis, dass die Zahlen in einigen Spalten in Bezug auf Daten in anderen Spalten widersprüchlich erscheinen, insbesondere die kursiv gedruckten Zahlen. Die mit einem \* gekennzeichneten Zahlen sind *den vierteljährlichen Gerichtsstatistiken, April bis Juni 2014,* entnommen. Es läßt sich jedoch Folgendes an Auffälligkeiten festhalten: allgemeine Aufwärts- oder Abwärtstrends, die relative Größe der verschiedenen Verfahrenswege und die Verminderung von Rechtsstreitigkeiten von Beginn bis Ende der förmlichen Verfahren. [↑](#footnote-ref-45)
46. Ohne Anträge auf Insolvenz. [↑](#footnote-ref-46)