

Schriftenreihe des  
Instituts für Europäisches  
Wirtschafts- und Verbraucherrecht e.V.



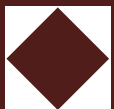
VIEW

43

Tobias Brönneke | Andreas Willburger | Sabine Bietz [Hrsg.]

# Verbraucherrechtsvollzug

Zugang der Verbraucher zum Recht



**Nomos**

Schriftenreihe des  
Instituts für Europäisches  
Wirtschafts- und Verbraucherrecht e.V.

herausgegeben von  
Prof. Dr. Tobias Brönneke  
Prof. Dr. Hans-W. Micklitz  
Prof. Dr. Peter Rott  
Prof. Dr. Andrea Wechsler

Band 43

Tobias Brönneke | Andreas Willburger | Sabine Bietz (Hrsg.)

# Verbraucherrechtsvollzug

Zugang der Verbraucher zum Recht



**Nomos**



Onlineversion  
Nomos eLibrary

**Die Deutsche Nationalbibliothek** verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de> abrufbar.

ISBN 978-3-8487-6633-8 (Print)

ISBN 978-3-7489-0713-8 (ePDF)

1. Auflage 2020

© Nomos Verlagsgesellschaft, Baden-Baden 2020. Gedruckt in Deutschland. Alle Rechte, auch die des Nachdrucks von Auszügen, der fotomechanischen Wiedergabe und der Übersetzung, vorbehalten. Gedruckt auf alterungsbeständigem Papier.

## Vorwort

Verbrauchern stehen bei Vertragsverletzungen durch Unternehmen eine Vielzahl an Rechten zu. In der Praxis erweist es sich mitunter aber als sehr schwierig, diese Rechte auch durchzusetzen. Seit alters her sind eben Recht haben und Recht bekommen zweierlei. Über Abhilfen zu diesem Durchsetzungsdefizit wurde am 26. und 27. September 2019 in Karlsruhe – der „Stadt des Rechts“ – auf der Tagung „Verbraucherrechte verwirklichen! Der richtige Instrumentenmix für einen wirkungsvollen Verbraucherrechtsvollzug“ intensiv diskutiert. Eine der zentralen Fragen war dabei, ob sich Lücken im Individualrechtsschutz mit stärkeren kollektiven Rechtsschutzinstrumenten und behördlichem Rechtsschutz schließen lassen.

Die Ergebnisse dieser Tagung werden in diesem Band zusammengefasst und durch weitere Beiträge ergänzt. So ist ein Band entstanden, der die Fragen des Zugangs der Verbraucher zum Recht bzw. des Verbraucherrechtsvollzuges intensiv und umfassend durchleuchtet. Es wird der status quo de lege lata dargestellt, es werden Erfahrungen mit neuen Instrumenten (Musterfeststellungsklagen und neue kartellrechtliche Instrumente sowie der Verbraucherstreitbeilegung) geschildert und analysiert und es kommt zu einer grundlegenden Stärken-Schwächen-Analyse, wobei sowohl an der Rechtsdurchsetzung beteiligte Stellen als auch die Rechtswissenschaft zu Wort kommen. Nicht zuletzt werden Anregungen für ergänzende Modelle in der Durchsetzung von Verbraucherrechten geliefert.

Der Band ist in acht Hauptkapitel eingeteilt und wird durch ein Stichwortverzeichnis ergänzt, das die schnellere Auffindbarkeit bestimmter Sachfragen insbesondere in den Fällen erleichtern wird, in denen diese – von unterschiedlichen Perspektiven aus – in verschiedenen Beiträgen beleuchtet werden. Das abschließende Literaturverzeichnis hat neben dem genauen Nachweis der einzelnen, in den Fußnoten kurz zitierten Quellen zugleich den Mehrwert, als eine Bibliografie zu Fragen der Verbraucherverbandsklagen, des Zugangs der Verbraucher zum Recht und des Verbraucherrechtsvollzuges genutzt werden zu können.

Einleitend wird über die bestehenden Vollzugsdefizite im Verbraucherrecht berichtet und es werden Einschätzungen zum status quo abgegeben. Anschließend erfolgt ein Überblick über die Unterbindung von verbrauchersrechtswidrigem Verhalten. Neben ihrer Beratungsfunktion helfen Verbraucherverbände auch bei der klageweisen kollektiven Durchsetzung von

Verbraucherrechten, insbesondere durch das UWG und das UKlaG. Auf die Besonderheiten des Verbraucherschutzes bei der Netzregulierung – Stichwort: sektorspezifische Verbraucherrechte –, im Bereich von Finanzdienstleistungen – Kapitalanleger-Musterverfahrensgesetz (KapMuG), Musterfeststellungsklagengesetz sowie behördlicher Rechtsschutz – wird eingegangen, ebenso wie auf den Entwurf eines Gesetzes zur Stärkung des fairen Wettbewerbs, womit Fragen eines möglichen „Over-Enforcement“ angesprochen sind.

Wie Rechtsansprüche individueller Verbraucher und geschädigter Verbrauchergruppen am effektivsten durchgesetzt werden können, wird anhand erster Erfahrungen mit der Musterfeststellungsklage, dem sog. Diesel-Skandal, Großverfahren in Deutschland und Österreich sowie Verbraucherklagen durch Behindertenverbände dargestellt. Als Ergänzung schon bestehender Möglichkeiten wird eine automatisierte Entschädigung mittels Legal Tech nach der Fluggastrechte-Verordnung vorgeschlagen. Des Weiteren wird der Beitrag außergerichtlicher Streitbeilegung zur Durchsetzung von Verbraucherrechten analysiert, insbesondere am Beispiel der Schlichtungsstellen im Luftverkehr und im Personennahverkehr.

Verbraucherrechte lassen sich aber auch mit kartellrechtlichen Mitteln und durch eine intensiviertere grenzüberschreitende Zusammenarbeit der Verbraucherschutzbehörden in der Europäischen Union, Verbandsklagen in allen EU-Mitgliedstaaten und Onlinestreitschlichtungsstellen durchsetzen. Datenschutz und Datensicherheit haben mit der DSGVO eine solide Grundlage erhalten, über deren Einhaltung einerseits unabhängige Datenschutzaufsichtsbehörden wachen; andererseits ist dies schon traditionell ein Sektor, in dem der zivilrechtliche kollektive Rechtsschutz eine erhebliche Rolle spielt.

Zu den Rahmenbedingungen eines effektiven Verbraucherrechtsvollzugs gehören klar und eindeutig formulierte Normen. Dies wird aus einer grundsätzlichen Perspektive und beispielhaft am Produktsicherheits- und -haftungsgesetz dargestellt. Neben wirksamen Gesetzen spielt auch die Co-Regulierung durch Gütesiegel und Vertrauenslabel eine Rolle in der Durchsetzung von Verbraucherrechten.

Letztendlich, und das wird hier eindrucksvoll unter Beweis gestellt, lassen sich Verbraucherrechte am effektivsten durch einen Mix verschiedenster Maßnahmen und Instrumente verwirklichen: Individualklagen, Kollektivklagen zum Beispiel durch Verbände, Schlichtungsverfahren, behördliche Rechtsdurchsetzung und als Ausfluss neuerer technischer Entwicklungen im Bereich des Legal Tech insbesondere durch automatisierte Schadensersatzzahlungen.

Bedanken möchten wir uns beim Nomos-Verlag für die intensive Unterstützung bei der Veröffentlichung dieses Bandes sowie beim Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz (BMJV), das das Verbraucherschutzforum, das den Ausgangspunkt für diesen Band darstellte, auf der Grundlage eines entsprechenden Beschlusses des Deutschen Bundestages durch einen finanziellen Zuschuss ermöglicht hat.

Pforzheim/Friedrichshafen im Dezember 2019  
Tobias Brönneke / Andreas Willburger / Sabine Bietz





# Inhalt

<b>Kapitel 1: Wo stehen wir? Wo wollen wir hin? Einführung und Überblick</b>	<b>15</b>
1.1 Vollzugsdefizite im Verbraucherrecht – Der Befund <i>Klaus Tonner</i>	17
1.2 Verbraucherverfahrens- als Sonderprozessrecht <i>Harald Koch</i>	35
1.3 Verbraucherrechtsdurchsetzung in Deutschland: Drei Thesen zur Halbzeit der 19. Legislaturperiode <i>Rainer Ettel</i>	43
1.4 Verbraucherberatung und Verbraucherrechtsdurchsetzung <i>Gabriele Bernhardt</i>	57
1.5 Schlüsseldienste, Rohrreiniger und unseriöse Anbieter haushaltsnaher Dienstleistungen: Ein System der Verbraucherübervorteilung, des Umsatz- und Sozialversicherungsbetrugs <i>Matthias Bauer</i>	61
<b>Kapitel 2: Die Unterbindung von verbraucherrechtswidrigem Verhalten – Erfahrungen und Analyse</b>	<b>67</b>
2.1 Durchsetzung der Verbraucherrechte auf dem Zivilrechtsweg - Eine Erfolgsgeschichte mit Zukunft <i>Jutta Gurkmann</i>	69
2.2 Instrumente des Verbraucherschutzes in der Netzregulierung <i>Bernd Holznapel und Constanze Vierling</i>	75

## *Inhalt*

2.3 Verbraucherrechtvollzug im Bereich der Finanzdienstleistungen <i>Peter Rott</i>	89
2.4 Durchführung des Energieverbrauchskennzeichnungsgesetzes im Land Brandenburg <i>Thorsten Lehmann</i>	109
2.5 Verbraucherverbandsklagen für anerkannte Umweltverbände <i>Tobias Brönneke</i>	113
2.6 Effiziente Rechtsdurchsetzung vs. Missbrauch im deutschen Lauterkeitsrecht - Zum Entwurf eines Gesetzes zur Stärkung des fairen Wettbewerbs <i>Felix Buchmann</i>	125
<b>Kapitel 3: Wie können Rechtsansprüche individueller Verbraucher und geschädigter Verbrauchergruppen am effektivsten durchgesetzt werden?</b>	<b>139</b>
3.1 Erste Erfahrungen mit der Musterfeststellungsklage <i>Ronny Jahn</i>	141
3.2 Der prozessuale Verbraucherschutz auf dem „Prüfstand“ <i>Julius Reiter und Bénédicte Schenkel</i>	157
3.3 Europa braucht »amerikanische Verhältnisse« - 10 Thesen zu Sammelklagen <i>Peter Kolba</i>	165
3.4 Verbraucherklage durch Behindertenverbände <i>Christian Schrader</i>	179
3.5 Fluggastrechte und smart contracts <i>Anusch Tavakoli</i>	201

<b>Kapitel 4: Der Beitrag der außergerichtlichen Streitbeilegung zur Durchsetzung von Verbraucherrechten</b>	<b>205</b>
4.1 Außergerichtliche Streitbeilegung als niederschwelliger Weg zum Recht <i>Günter Hirsch</i>	207
4.2 Die Schlichtungsstelle Luftverkehr beim Bundesamt für Justiz - eine branchenspezifische behördliche Auffangschlichtungsstelle <i>Barbara Bailly</i>	219
4.3 Nahverkehr in der Schlichtung – Pioniere in der Verbraucherschlichtung <i>Melanie Schliebener</i>	229
4.4 Verbraucherstreitbeilegung als Baustein im Instrumentenmix <i>Felix Braun und Andrea Klinder</i>	239
<b>Kapitel 5: Neue Ansätze des Verbraucherrechtvollzugs: Die europäische Rechtsentwicklung und die Nutzbarmachung des Kartellrechts</b>	<b>247</b>
5.1 Kartellrecht – Verbraucherrechtvollzug mit kartellrechtlichen Mitteln? <i>Konrad Ost</i>	249
5.2 Behördliche Durchsetzung des Verbraucherrechts? – Ergebnisse einer Studie für das Bundesministerium für Wirtschaft und Energie <i>Rupprecht Podszun</i>	263
5.3 Durchsetzung von Verbraucherrechten – Instrumentarien auf EU-Ebene <i>Peter Bischoff-Everding</i>	285

## *Inhalt*

- 5.4 Europäisches Verbraucherzentrum Deutschland – Information, Selbsthilfe und tatkräftige Unterstützung bei der grenzübergreifenden Rechtsdurchsetzung 295  
*Ben Borsche und André Schulze-Wethmar*

### **Kapitel 6: Testfeld Datenschutz 303**

- 6.1 Verbraucherrechte im Datenschutz verwirklichen – ein Überblick 305  
*Alexander Roßnagel*
- 6.2 Rechtsvollzug durch die Datenschutzaufsichtsbehörden – ein Überblick 331  
*Marit Hansen und Sven Polenz*
- 6.3 Zivilrechtliche Verbandsklagen als nötige Ergänzung des öffentlich-rechtlichen Rechtsvollzuges? 347  
*Heiko Dünkel*

### **Kapitel 7: Better Regulation? Bausteine für eine gute, die Rechtsdurchsetzung befördernde Regulierung 357**

- 7.1 Grundwerte eines umfassenden Rechtsschutzsystems für Verbraucher 359  
*Maurice Nürnberg*
- 7.2 Auf dem Weg zu verständlichem, vollziehbarem Recht. Hindernisse und Potentiale - Beobachtungen aus der Praxis der Normentwicklung 367  
*Matthias Schmid*
- 7.3 Die Bedeutung von Normen für den Rechtsvollzug am Beispiel der Produktsicherheit und -haftung 375  
*Christian Hess*

7.4 Gütesiegel, Käuferschutz und Bewertungen – Co-Regulierung am Beispiel von Trusted Shops <i>Carsten Föhlisch</i>	391
7.5 Co-Regulierung am Beispiel von Vertrauenslabels <i>Jürgen Stellpflug</i>	405
<b>Kapitel 8: Durchsetzung von Verbraucherrecht und Zugang der Verbraucher zum Recht: ein vorläufiges Zwischenfazit</b> <i>Tobias Brönneke</i>	<b>419</b>
Stichwortverzeichnis	435
Literaturverzeichnis	441
Autorenverzeichnis	463

