

Schieds- und Schlichtungsstellen für Verbraucher

– Eine kritische Bestandsaufnahme* –

Von Hans W. Micklitz, Bremen

I. Vorbemerkung

Lange Jahre wurde die in den Schieds- und Schlichtungsstellen¹ des Handels und Gewerbes geleistete Arbeit von Wissenschaft und Politik kaum beachtet. Die sozial-liberale Bundesregierung befürwortete in ihrem zweiten Verbraucherbericht aus dem Jahre 1975 eine außergerichtliche Streitbeilegung, ohne deren Vor- und Nachteile einer näheren inhaltlichen Überprüfung zu unterziehen. Lapidar heißt es dort²: »Die Bundesregierung begrüßt diese Einrichtungen, die dem Verbraucher vielleicht zur Durchsetzung seiner Ansprüche verhelfen, ohne ihn dem Kostenrisiko eines Gerichtsverfahrens auszusetzen. Sie sieht das zweckmäßigste Modell für solche Schlichtungsstellen darin, diese mit je einem Repräsentanten der Anbieter- und Verbraucherseite und einem weiteren neutralen Vorsitzenden zu besetzen.« Die im Zuge der Verbraucherschutzgesetzgebung einsetzenden Bemühungen in den siebziger Jahren vor allem der skandinavischen Länder, aber auch Großbritanniens und Belgiens, dem Verbraucher durch eine Reform des Justizwesens den Zugang zum Recht zu erleichtern bzw. institutionalisierte außergerichtliche Alternativen aufzubauen³, berührten die Verbraucherpolitik kaum. Dieses Manko trat deutlich zutage, als im Mai 1982 auf einem von der Kommission der Europäischen Gemeinschaft veranstalteten Symposium die Problematik alternativer Formen der Rechtsdurchsetzung erörtert wurde.

Inzwischen hat sich die Situation geändert. Mit ihrem workshop zum Thema »Alternativen zum zivilen Gerichtsverfahren«⁴, der Anfang September 1981 unter Beteiligung von Wissenschaftlern des In- und Auslandes, Praktikern und Politikern stattfand, brachte die damalige Bundesregierung die lange vernachlässigten Schieds- und Schlichtungsstellen in das Rampenlicht der Öffentlichkeit – allerdings weniger unter dem Gesichtspunkt, Zugangsbarrieren zur

Justiz abzubauen. Der Bundesregierung ging es und geht es – insofern dürfte sich der Machtwechsel nicht auswirken – keinesfalls um eine vielleicht kostenträchtige Institutionalisierung eines Verbrauchergerichts oder bürgernahe Schlichtungs- und Beratungsstellen, die die Rechtsdurchsetzungsmöglichkeiten der Verbraucher verbessern helfen könnten, sie sucht vielmehr nach Wegen, wie die Justiz entlastet werden kann. Verbesserte Rechtsdurchsetzungsmöglichkeiten erscheinen da eher als Abfallprodukt. Das Schlagwort von der angeblich knappen Ressource Recht⁵ geht um. Offensichtlich soll die Ressource Recht neu verteilt werden. Die Frage sei erlaubt, zu wessen Gunsten? Des Verbrauchers? Jedenfalls haben die Verbraucherrechtsstreitigkeiten im letzten Jahrzehnt nur geringfügig zugenommen⁶. Das allgemein beklagte Anschwellen der Gerichtsverfahren rührt vordringlich von den gestiegenen Neuzugängen vor den Arbeitsgerichten, den Finanzgerichten und vor dem Verwaltungsgericht her⁷. Verbraucherschutz droht in den Sog einer Diskussion zu geraten, die der Sache nach auf die spezifischen Probleme der zivilrechtlichen Streitigkeiten nicht oder nur sehr begrenzt zutrifft. Bislang liefen im Verbraucherbereich die Streitbeilegung qua Justiz und qua Schieds- oder Schlichtungsstelle nebeneinander her. Denn die von Schieds- und Schlichtungsstellen abgehandelten Streitigkeiten gelangten nur in Ausnahmefällen zu den Gerichten⁸. Eine Verlagerung von Verbraucherstreitigkeiten von der Justiz weg auf private Instanzen der Konfliktregelung kann zur Folge haben, daß relevante Problemfelder einer richterlichen Kontrolle entzogen werden⁹. Rechtspolitisch scheint zweifelhaft, ob der geringe Anstieg von Verbraucherstreitigkeiten den vielfach proklamierten Weg alternativer Konfliktbeilegung gerade im Verbraucherbereich rechtfertigt¹⁰.

5 So lautet die Überschrift eines Beitrages des Präsidenten des BGH Dr. Pfeiffer, in: ZRP 1981, 121 ff.; Heinze, BayVBl. 1982, 325 ff., spricht von knappe Ressource »gutes« Recht.

6 Seetzen, ZRP 1982, 99 ff., verweist auf einen Anstieg der Zivilsachen in Nordrhein-Westfalen von 1971 bis 1980 um 40 %. Allerdings sind Ehe- und Familiensachen sowie Mietstreitigkeiten in die Berechnung eingeschlossen.

7 Darauf verweist auch Pfeiffer, in: ZRP 1981, 121 ff. (122); umfassend Gessner/Falke, S. 289 ff. (296), in: Blankenburg, Gottwald, Stempel (Fußn. 4): »Jedenfalls für den Bereich der Zivilgerichtsbarkeit kann von einer erheblichen Zunahme in der Belastung der Gerichte keine Rede sein.«

8 Hegenbarth, S. 257 ff. (266), in: Blankenburg/Gottwald/Stempel (Fußn. 4); die Entscheidung des Landgerichts Nürnberg-Fürth vom 30. 10. 1976, Gewerberechtliches Archiv 1976, 336 ff. – dem Gerichtsverfahren war ein Schlichtungsverfahren vorausgegangen –, nimmt eine Ausnahmestellung ein; vgl. die Darstellung und Analyse des Urteils in: Micklitz, Verbraucherrundschau, Heft 11/1982, S. 5/6.

9 Schieds- und Schlichtungsstellen arbeiten vordringlich im Handwerk. Bei Kfz- und Elektroreparaturen lassen sich eine Vielzahl von Problemkonstellationen benennen, die dringend einer richterlichen Kontrolle unterworfen werden sollten, dazu Micklitz, Verbraucherschutz im Reparaturhandwerk, erscheint 1983.

10 So P. Gottwald, ZRP 1982, 245 ff. (253) m. w. N. in den Fußn. 47–50; Pfeiffer, ZRP 1981, 121 ff. (125): »Solange diese

* Die Schieds- und Schlichtungsstellen für Verbraucher in Handel und Gewerbe habe ich ausführlich in Heft 12/1981 und Heft 11/1982 der Verbraucherrundschau – der Verbandszeitschrift der Arbeitsgemeinschaft der Verbraucher – dargestellt. Der folgende Beitrag faßt die Ergebnisse zusammen.

1 In der Praxis werden die Begriffe Schieds- und Schlichtungsstellen fast synonym verwandt. Bei der Schilderung der einzelnen Institutionen habe ich den brancheninternen Sprachgebrauch übernommen.

2 Zweiter Bericht der Bundesregierung zur Verbraucherpolitik vom 20. 10. 1975, BT-Drucks. 7/4181, S. 8.

3 Vgl. dazu Reich/Micklitz, Verbraucherschutzrecht in den Staaten der EG – Eine vergleichende Analyse, 1980, S. 185 ff.; sowie die Länderberichte von Dahl, Consumer Legislation in Denmark, 1981; Whincup Consumer Legislation in the United Kingdom and The Republik of Ireland, 1980; Fontaine & Bourgoignie Le Droit de la Consommation en Belgique et au Luxembourg, 1981; speziell für Belgien Bourgoignie, Deltax, Domont Panier, L'aide juridique au Consommateur, 1981.

4 Vgl. den Bericht von Gottwald, in: ZRP 1982, 28 ff.; die Beiträge wurden inzwischen in einem Sammelband veröffentlicht, »Alternativen in der Ziviljustiz – Berichte, Analysen, Perspektiven«, herausgegeben von Blankenburg, Gottwald, Stempel, 1982.

Andererseits bietet die neuentfachte Diskussion für die Verbraucher die Chance, über den Ausbau des Schieds- und Schlichtungswesens, sozusagen im Aufwind der öffentlichen Meinung, die Rechtsdurchsetzungsmöglichkeiten zu verbessern. Ob Ausbau des Rechtsschutzes und/oder Entlastung der Justiz, eine Perspektive läßt sich nur entwickeln anhand präziser Informationen über bereits existierende Konfliktlösungsstellen. Dieser Beitrag hat zum Ziel, die Praxis bestehender alternativer Rechtdurchsetzungsinstitutionen zu schildern¹¹. Vorrangig geht es um die Schlichtungsstellen für Textilreinigungsreklamationen¹², Kfz-¹³ bzw. Elektroreparaturen¹⁴ und den Gebrauchtwagenkauf¹⁵, da dort die Informationsdefizite am größten zu sein scheinen. Die schlichtende Tätigkeit der Industrie- und Handelskammern¹⁶, der Handwerkskammern und der ärztlichen Gutachterstellen¹⁷ ist vergleichsweise gut dokumentiert. An die Darstellung der vier verschiedenen Institutionen schließt sich eine Analyse der Schwachstellen an.

II. Schlichtungsstellen für Textilreinigungsreklamationen

Die Schlichtungsstellen für Textilreinigungsreklamationen wurden unter der direkten Beteiligung der Verbraucherzentralen der Länder zu Beginn der siebziger Jahre errichtet. Vorreiter der Entwicklung war die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg, die 1971 an den Landesvorstand Süd-West herantrat, um eine Schlichtungsstelle zu begründen. Noch in dem selben Jahr kam die Schlichtungsstelle in Hessen hinzu. 1972 folgte Niedersachsen, 1973 Bayern, 1974 Hamburg und Bremen, 1977 Schleswig-Holstein, 1978 Berlin. Bis auf das Saarland und Rheinland-Pfalz bestehen heute in allen Bundesländern Schlichtungsstellen, die unter Beteiligung der regionalen Verbraucherzentralen arbeiten.

Stellen nicht in den Verdacht geraten, reine Interessenvertretungen zu sein ...; zurückhaltend Reich, S. 219 ff. (226, 227), Hegenbarth, S. 257 ff. (264, 265), beide in: Blankenburg/Gottwald/Strempel (Fußn. 4); Hegenbarth, Zeitschrift für Rechtssoziologie 1981, 34 ff. (51), betont, daß die Schieds- und Schlichtungsstellen für den Verbraucher oft die einzige Alternative zur Resignation darstellen.

- 11 Ein Überblick über die bestehenden Institutionen findet sich bei Röhl, Vorschlag für einen Modellversuch zur Regelung von kleineren Streitfällen zwischen Verbrauchern und Waren- und Dienstleistungslieferanten, 1980, vervielfältigtes Manuskript S. 143 ff.; Reich, S. 219 ff., in: Blankenburg/Gottwald/Strempel (Fußn. 4).
- 12 Dazu Micklitz, Verbraucherrundschau, Heft 12/1981; Reich, S. 219 ff. (227), und Hegenbarth, S. 257 ff. (264, 265), die den Schlichtungsstellen positiv gegenüberstehen.
- 13 Vgl. hierzu Röhl (Fußn. 11), S. 151 ff.; Honig, Mein Auto, Beck Rechtsberater 5214, 1980, S. 193 ff.; Heck, Schieds- und Schlichtungswesen im Handwerk in Wirtschaftsrecht 6/81, Beilage zum Deutschen Handwerksblatt, S. 601 ff.; Miletzki, Formen der Konfliktregelung im Verbraucherrecht 1982, S. 55 ff.; Micklitz, Schiedsstellen für Verbraucher, Vorwärts-Beilage vom 4. 12. 1980.
- 14 Dazu Röhl (Fußn. 11), S. 156; Miletzki (Fußn. 13), S. 66/67.
- 15 Dazu Röhl (Fußn. 11), S. 151 ff.; Miletzki (Fußn. 13), S. 62 ff.
- 16 Miletzki (Fußn. 13), dessen Ausführungen eine empirische Erhebung zugrunde liegt; knappe Zusammenfassung bei Reich, S. 219 ff. (225, 226), in: Blankenburg/Gottwald/Strempel (Fußn. 4).
- 17 Zuletzt Bodenbug/Matthies, VersR 1982, 729 ff.; Henschel, Aufgabe und Tätigkeit der Schlichtungs- und Gutachterstellen für Arzthaftpflichtstreitigkeiten, 1980; Bodenbug, VersR 1980, 996 ff.; ders., ZVersWiss 1981, 155 ff.; Doms, NJW 1981, 2489 ff.; Matthies, VersR 1981, 1099 ff.

Als Träger der Schlichtungsstellen auf der Seite der Reiniger fungieren die Landesinnungs- bzw. Landesfachverbände. Der deutsche Textilreinigungsverband (DTV) hat die Errichtung der Schiedsstellen über seine Landesfachverbände oder über seine Mitglieder in den Landesinnungen mitinitiiert und trägt durch reges Marketing dazu bei, den Schlichtungsstellen ein gutes Image zu verschaffen. Informell hat der DTV für die neuen Schlichtungsstellen eine Art Schirmherrschaft übernommen.

Zunehmende Schwierigkeiten bereitet den Trägern die Finanzierung des Schlichtungsverfahrens. Unterschiedliche landespolitische Zielsetzungen in der Verbraucherpolitik, die sich in der finanziellen Ausstattung der Verbraucherzentralen niederschlagen, mangelnde Liquidität der Landesinnung oder des Landesfachverbandes haben zu einem schwer entwirrbaren Gestrüpp von Finanzierungsstrategien geführt. Mit Ausnahme von Hamburg, wo die Sitzungen in den Räumen der Innung stattfinden, stellen die Verbraucherzentralen ihre Räumlichkeiten zur Verfügung. Dementsprechend werden die anfallenden Verwaltungskosten durchweg von den Verbraucherzentralen abgewickelt. Vom Grundsatz her müssen beide Träger selbst dafür Sorge tragen, wie der Schlichter oder die Schlichterin bezahlt werden. Uneinheitlich geregelt ist, wer für eventuell anfallende Kosten eines externen Sachverständigen aufzukommen hat. Schleswig-Holstein und Hessen teilen sich die Kosten, in Niedersachsen trägt die Verbraucherzentrale die Kosten, in Berlin schließlich stellt die Bundesanstalt für Materialprüfung ebenso wie in Baden-Württemberg das Forschungsinstitut Hohenstein einen Sachverständigen zur Verfügung. Lange Jahre wurden die Verfahrenskosten von den Trägern übernommen und intern verteilt. Unter dem Druck der angespannten Finanzlage sind die Verbraucherzentralen und die Landesinnungen bzw. Landesfachverbände einvernehmlich dazu übergegangen, die Kosten auf Verbraucher und Reiniger abzuwälzen. Nur in Bremen ist das Verfahren noch kostenlos. Alle anderen Schlichtungsstellen berechnen Gebühren zwischen 5 DM und 30 DM.

Das Verfahren vor der Schlichtungsstelle kann von beiden Parteien des Reinigungsvertrages eingeleitet werden. Alle Schlichtungsstellen arbeiten mit Formblättern, die sich inhaltlich stark ähneln. Anzugeben sind Name und Adresse, Art der Beschwerde. Nur in Nordrhein-Westfalen, Hamburg und Berlin wird der Verbraucher darauf hingewiesen, daß die Verjährung trotz Einleitung des Schlichtungsverfahrens weiterläuft. Die Parteien des Reinigungsvertrages sind mit Ausnahme von Berlin nicht verpflichtet, vor der Einleitung des Schlichtungsverfahrens einen Versuch zu unternehmen, den Konflikt ohne Inanspruchnahme der Schlichtungsstelle beizulegen.

Das eigentliche Verfahren, in dem die Reklamation zur Sprache kommt, findet je nach Arbeitsanfall in mehr oder minder regelmäßig großen Abständen statt. Eine schriftlich niedergelegte Verfahrensordnung existiert nicht. Die Zusammensetzung der Schlichtungsgremien differiert erheblich. Die Träger der Schlichtungsstellen, also die Verbraucherzentralen, der jeweilige Landesfachverband oder die Landesinnung stellen zunächst je einen Vertreter, so daß wir Schlichtungsstellen vorfinden, in denen die Interessen der Reiniger durch ein Mitglied der Innung, in anderen durch ein Mitglied des Landesfachverbandes repräsentiert

werden. Hinzu kommt ein Sachverständiger, dessen unterschiedliche Qualifikation und Herkunft eine Klassifikation der Schlichtungsstellen erlaubt: (1) Der Sachverständige wird von der Innung gestellt. Dieser Typ findet sich bei allen Schlichtungsstellen, bei denen die Innung Vertragspartner der Verbraucherzentrale ist: Hamburg, Schleswig-Holstein, Hessen und Bayern. Gemeinsam ist diesen vier Schlichtungsstellen bei aller Unterschiedlichkeit im Detail die Einschätzung, daß die Innungsvertreter nicht als Interessenvertreter der Reiniger eingestuft werden; (2) der Sachverständige wird von den Forschungsinstituten der Chemischreinigerbranche gestellt. Niedersachsen, Bremen und Nordrhein-Westfalen arbeiten ständig mit einem Mitglied der Wäschereiforschungsanstalt Krefeld zusammen, in Baden-Württemberg entsendet das Forschungsinstitut Hohenstein seit Jahren eine Mitarbeiterin. Die Verbraucherzentralen werten die Mitarbeiter als unabhängige Sachverständige; (3) den dritten Typ finden wir in Berlin, wo als unabhängiger Sachverständiger ein Angestellter der Bundesanstalt für Materialprüfung fungiert. Die Vertragsparteien nehmen an den Sitzungen der Gremien in der Regel nicht teil.

Die Mitglieder der Schlichtungskommission entscheiden teilweise einstimmig, teilweise mehrheitlich darüber, in wessen Verantwortungsbereich die Beschädigung des Kleidungsstücks fällt: Verbraucher, Reiniger oder Hersteller. Als Maßstab dient die Norm RAL 990 A 2, in der die durchschnittlichen Anforderungen an den Reinigungsvorgang niedergelegt sind. Soweit die Reiniger sich an der vom DTV angemeldeten Konditionenempfehlung orientieren¹⁸, findet die Norm über die AGB Eingang in den Vertrag selbst. Die Schadensfallstatistik des DTV zeigt folgende Verteilung der Verantwortlichkeit:

Schadensverursacher	1976	1977	1978	1979	1980	1981
A. Chemischreiniger muß Schadenersatz leisten	22,5	24,1	22,6	24,3	24,4	25,2
B. Schaden kann durch eine Nachbesserung behoben werden	8,3	9,1	10,5	9,1	7,0	7,7
C. Hersteller ist für den Schaden verantwortlich	28,2	27,3	28,6	26,1	28,6	28,6
D. Der Schaden ist im Gebrauch entstanden	21,3	22,6	23,6	23,2	24,6	23,5
E. Reklamation ist nicht berechtigt	10,7	9,4	9,7	12,3	10,1	9,9
F. Schadensursache kann im Rahmen der Gütestelle nicht festgestellt werden, Laborgutachten	9,0	7,5	5,0	5,0	5,3	5,1
Fälle insgesamt (Stück)	3326	3837	4785	5204	5582	6132

Die Reiniger müssen bis zu knapp 25 % Schadenersatz leisten; rechnet man die Nachbesserungspflicht hinzu, ergibt

¹⁸ Erstanmeldung Bundesanzeiger Nr. 124 vom 8. 7. 1977, S. 61/77; die Konditionenempfehlung wurde inzwischen überarbeitet und in der Neufassung vom 30. 3. 1982 bekanntgemacht, Bundesanzeiger Nr. 61, 1982.

sich, daß rund ein Drittel in den Verantwortungsbereich der Reinigungsunternehmen fällt. Allerdings schwanken die im Bundesdurchschnitt konstanten Zahlen innerhalb der einzelnen Schlichtungsstellen erheblich. Offensichtlich werden unterschiedlich scharfe Maßstäbe angelegt. Ein wesentlicher Anteil der Schäden ist den Herstellern zuzurechnen. Neben mangelhafter Qualität und schlechter Verarbeitung ist die falsche und fehlende Kennzeichnung anzuführen, die den Reinigern die Arbeit erschwert. Da das Textilkennzeichnungsgesetz Lücken läßt und die Pflegekennzeichnung freiwillig ist und daher nicht von allen Herstellern angewandt wird, können die Risiken, die durch die Reinigung entstehen, über den Reiniger auf den Verbraucher abgewälzt werden¹⁹. Untereinander vergleichbar sind die Zahlen erst seit 1978, da die Schiedsstelle in Berlin erst 1978 ihre Arbeit aufgenommen hatte. Der seither ständig steigende Anstieg der Reklamationsfälle läßt nicht zwingend den Schluß zu, daß die Reiniger immer schlechtere Arbeit leisteten. Wesentlich dürfte der Anstieg auf den wachsenden Bekanntheitsgrad zurückzuführen sein. Die Folgen einer gezielten PR-Aktion zeigen sich in Nordrhein-Westfalen, wo die Reklamationsfälle im ersten halben Jahr 1981 um 25 % zugenommen haben.

Dem Verbraucher wird das Ergebnis der Schiedsstellensitzung schriftlich mitgeteilt. Um zu verhindern, daß sich die begutachteten Kleidungsstücke in den Räumen der Schlichtungsstelle stapeln, verknüpfen Hamburg und Nordrhein-Westfalen die Aushändigung des Schlichtungsspruchs mit der Übergabe des Kleidungsstücks. In Hamburg wird der Verbraucher angeschrieben und ihm mitgeteilt, daß er Gutachten und Reinigungsgut abholen kann. In Nordrhein-Westfalen werden ihm Gutachten und Reinigungsgut unfrei zugesandt. Baden-Württemberg stellt dem Verbraucher mehrere Möglichkeiten zur Wahl, zwischen denen er sich vorab entscheiden muß.

Die rechtliche Einordnung ist nur in Baden-Württemberg eindeutig, wo die Parteien des Reinigungsvertrages formalmäßig einen Schiedsgutachtenvertrag schließen können. Die rechtlichen Konsequenzen und der Ablauf des Verfahrens werden den Parteien auf einem Formblatt erklärt. Die anderen acht Schlichtungsstellen sehen eine solche Möglichkeit nicht vor, was jedoch theoretisch den Abschluß eines Schiedsgutachtenvertrages nicht ausschließt. Zum Schutze beider Parteien muß aber aus den Umständen des Einzelfalles unmißverständlich klar werden, welche Bindungswirkung dem Schlichtungsspruch zukommen soll. An diesen Anforderungen, die bislang von keinem Gericht bestätigt worden sind, dürfte das Zustandekommen eines Schiedsgutachtenvertrages regelmäßig scheitern. Nun hat das Landgericht Nürnberg-Fürth in der bereits erwähnten Entscheidung²⁰ einen Weg gewiesen, wie der Schiedsspruch die Parteien und das Gericht binden kann, selbst wenn die Parteien keinen Schiedsgutachtenvertrag geschlossen haben. Haben nämlich die als Träger der Schlichtungsstelle fungierenden Landesfachverbände oder Landesinnungen einen Beschluß in ihrer Organisation herbeigeführt, wonach die Mitglieder sich zwangsläufig dem Schlichtungsspruch unterwerfen müssen, so soll dieser Beschluß ausreichen, um eine Bin-

¹⁹ Zu dieser Problematik Reich/Micklitz, Verbraucherschutzrecht in der BRD, 1980, Rdnr. 56.

²⁰ Gewerberechtliches Archiv 1976, 336 ff.; vgl. Fußn. 8.

dungswirkung gegenüber dem Reiniger und dem Gericht zu entfalten. Soweit ersichtlich besteht eine formelle Anerkennungspflicht in Baden-Württemberg für die Mitgliedsbetriebe des Landesfachverbandes Südwest und in Berlin für die Betriebe, die in der Landesinnung organisiert sind. Diese Rechtsprechung verkennt, daß der Mitgliederbeschuß nur die fehlende Bereitschaft des Reinigers zum Abschluß eines Schiedsgutachtenvertrages ersetzen kann, nicht aber gleichzeitig die Zustimmung des Verbrauchers. Diese ist nach wie vor erforderlich, wobei es denkbar erscheint, daß der Verbraucher sein Einverständnis zum Abschluß eines Schiedsgutachtenvertrages gegenüber der Kommission erklärt, nachdem er zuvor über die Konsequenzen seiner Zustimmung unterrichtet wurde.

III. Schiedsstellen im Kfz-Handwerk

Die Schiedsstellen wurden 1970 vom Zentralverband des Kfz-Handwerks und -Gewerbes (ZDK) in Zusammenarbeit mit dem ADAC ins Leben gerufen²¹. Den Anlaß bildete ein 1970 im »Stern« veröffentlichter Werkstatt-Test, dessen ausgesprochen negatives Ergebnis in der Kfz-Branche erhebliche Unruhe verursachte. Der ZDK stützte seine Initiative auf § 54 Abs. 3 Nr. 3 der Handwerksordnung, wonach Handwerksinnungen bei Streitigkeiten zwischen den Innungsmitgliedern und ihren Auftraggebern vermitteln können. Inzwischen haben ADAC und ZDK ein dichtes Netz von 86 Schiedsstellen errichtet. Finanziert wird die Schiedsstelle von ihren Trägern. Der ADAC in Hamburg, ansonsten die Landesinnungen und Handwerkskammern stellen die Räume bereit; die Kosten, die den Trägern durch Entsendung von Personal entstehen, werden von diesen selbst gedeckt. Dennoch hängt die Existenz der Kfz-Schiedsstellen allein von einem Zuschuß der Deutschen Automobiltreuhand (DAT) ab, die pro Fall 20 DM beisteuert. Erklärtermaßen ließe sich die gesamte Arbeit ohne finanzielle Unterstützung der DAT nicht aufrechterhalten. Aus Verbrauchersicht erfreulich arbeiten alle Schiedsstellen des Kfz-Handwerks kostenlos.

Die folgenden Ausführungen zum Ablauf des Verfahrens orientieren sich an der vom ZDK und ADAC 1976 ausgearbeiteten Musterverfahrensordnung²², die allerdings nicht von allen Schiedsstellen angewandt wird. Soweit regionale Abweichungen bekannt geworden sind, stellen sie den Verbraucher meist schlechter als die Musterverfahrensordnung.

Außer dem Verbraucher kann die Werkstatt die örtlich zuständige Schiedsstelle anrufen, nicht aber Dritte, etwa mittelbar betroffene Versicherungsunternehmen. Soweit dem Reparaturauftrag Reparaturbedingungen zugrunde lagen, die sich mit der 1977 beim Bundeskartellamt erstmalig angemeldeten Konditionenempfehlung²³ inhaltlich decken, sind Verbraucher und Werkstatt sogar verpflichtet, bei auftretenden Streitigkeiten die Schiedsstelle anzurufen. Die Einleitung erfolgt durch Einreichung eines Schriftsatzes, der neben dem Namen des Auftraggebers, des Herstellers, einer kurzen Schilderung der Beanstandung, etwaiger Beweismittel, vor allem einen bestimmten Antrag enthalten soll. Mit

der Anrufung einer Schiedsstelle wird die Gewährleistungsfrist laut Musterverfahrensordnung gehemmt. In vielfach regional verwandten Verfahrensordnungen fehlt ein entsprechender Passus.

Mit dem Eintritt in das Verfahren beginnt für den Verbraucher »der lange Weg zum Automobilsenat«²⁴. Jede Schiedsstelle unterhält nämlich eine Geschäftsstelle, die die eingehenden Schriftsätze registriert und bearbeitet. Dort wird entschieden, ob die Reklamation des Kunden an die Schiedskommission weitergeleitet wird oder ob eine Klärung im Vorverfahren möglich ist. Die enorme Bedeutung des Vorverfahrens zeigt die vom ZDK veröffentlichte Statistik²⁵.

So wurden die Anträge behandelt und entschieden (1981)	Schiedsstellenanträge		Veränderung geg. 1980 %
	absolut	Anteil %	
Gesamtzahl der Schiedsstellenanträge	11 378	100	+ 1,4
1. Anträge erledigt im Vorverfahren durch die Geschäftsstelle	6 778	59,6	+ 5,5
2. Anträge durch die Schiedskommission beraten und entschieden	1 356	11,9	- 4,0
3. Im Berichtszeitraum noch nicht behandelte Anträge	539	4,7	- 1,5
4. Anträge mangels Zuständigkeit abgewiesen	2 705	23,8	- 4,8

Lediglich 11,9 % der Schiedsstellenanträge – 1356 von 11 378 – gelangten 1981 zur Schiedskommission. Unter Berücksichtigung der noch anhängigen Verfahren (4,7 %) verbleiben 83,4 % der Anträge, die die Schwelle des Vorverfahrens nicht passierten. Die Gründe sind vielfältig. Der Antrag wird zurückgewiesen, wenn der Verbraucher nicht versucht hat, sich mit der Werkstatt zu einigen²⁶. Schließlich ist die Schiedsstelle nicht zuständig, wenn der Antragsgegner nicht Mitglied der Innung ist. Nach internen Schätzungen sind rund 90 % aller Werkstätten in den Landesinnungsverbänden organisiert. Von den 1981 mangels Zuständigkeit abgewiesenen 23,8 % der insgesamt gestellten Anträge entfielen 8 % auf besagte Ursache. In die Ablehnungsquote fließen Schiedsstellenanträge mit ein, die wegen örtlicher oder sachlicher Unzuständigkeit zurückgewiesen werden. Der Einzugsbereich der örtlichen Schiedsstelle wird vom ADAC und ZDK festgelegt und unmittelbar an die regionale Dichte des Schiedsstellennetzes geknüpft. Die sachliche Zuständigkeit ergibt sich aus der Musterverfahrensordnung. Danach dürfen sich Schiedsstellen nur mit Streitigkeiten über die Notwendigkeit von Reparaturen – das betrifft vorwiegend den Umfang des erteilten Arbeitsauftrages – und mit der ordnungsgemäßen Durchführung von Werkstattleistungen – also der Qualität der geleisteten Arbeit und der

21 Dazu *Kramer/Hofner*, Ärger mit der Werkstatt, 1975, S. 121; ebenso *Honig* (Fußn. 13), S. 193.

22 Abgedr. bei *Honig* (Fußn. 13), S. 226 ff.

23 Jetzige Fassung Bundesanzeiger Nr. 20 vom 30. 1. 1982.

24 So treffend *Hegenbarth*, S. 257 ff. (262), in: Blankenburg/Gottwald/Strempel (Fußn. 4).

25 Die Statistik wird regelmäßig veröffentlicht in Pro-Motor, Informationsdienst des Zentralverbandes des Kfz-Gewerbes, Nr. 4 des laufenden Jahres für das zurückliegende Jahr.

26 Dazu *Honig* (Fußn. 13) mit drastischen Worten über den Verbraucher-Querulanten, S. 197.

Angemessenheit der Reparaturkosten – befassen. Unklar und regional unterschiedlich beurteilt wird die Überprüfung von Kostenvorschlägen. Ein letztes Hindernis folgt aus der Fristenregelung der Musterverfahrensordnung. Danach ist die Anrufungsschrift bei einer Beschwerde über die Angemessenheit der Reparaturkosten innerhalb eines Monats seit Zugang der Rechnung einzureichen; bei Meinungsverschiedenheiten über die Notwendigkeit von Reparaturen innerhalb eines Monats seit Abnahme; bei Streitigkeiten über die ordnungsgemäße Durchführung der Werkstattleistung innerhalb von zwei Monaten seit Meldung des Mangels beim Auftragnehmer, sofern die Meldung innerhalb von sechs Monaten seit der Abnahme erfolgt.

Die Musterverfahrensordnung sieht keine Regelung über die Zusammensetzung der Geschäftsstelle vor. Das Aktionsfeld der Geschäftsstelle erschöpft sich indessen nicht in einer Negativprüfung. 59,6 % aller Schiedsstellenanträge wurden 1981 schon im Vorverfahren erledigt; entweder indem der Kunde bloß aufgeklärt wurde (73,8 % der »erledigten« Aufträge), oder indem der Betrieb Nachbesserungen vornahm oder die Kosten zurückerstattete. Was allerdings Aufklärung des Kunden heißt, darüber schweigt sich die Statistik aus. Darunter können bloße Unklarheiten und Mißverständnisse ebenso fallen wie Bemühungen, den Verbraucher zum Verzicht seiner Rechte zu bewegen. Zwar sollen ADAC und ZDK gemeinsam beraten, ob die Reklamation der Schiedskommission vorzulegen ist, aber in der Praxis entscheidet oftmals der Vertreter der Kfz-Innung allein. Das folgt aus der organisatorischen Anbindung der Schiedsstellengeschäftsstelle an die Räume der Kfz-Innung.

Nur 11,9 % aller Anträge werden von der Schiedskommission verhandelt, der fünf Mitglieder angehören: (1) als Vorsitzender fungiert regelmäßig ein Volljurist der Handwerkskammer; (2) ein Vertreter des ADAC oder eines anderen Automobilclubs – tatsächlich stellt der ADAC 95 % der Vertreter; (3) ein Kraftfahrzeugsachverständiger des Technischen Überwachungsvereins (TÜV) oder eines technischen Überwachungsamtes; (4) ein Kfz-Sachverständiger der DAT und (5) ein Vertreter der Kfz-Innung. Voraussetzung für die Einleitung des Hauptverfahrens ist ein einverständlicher Antrag von Verbraucher und Werkstatt. Das Einverständnis des Verbrauchers folgt regelmäßig aus seiner Initiative, die Schiedsstelle einzuschalten.

Soweit die betroffene Werkstatt Mitglied der örtlichen Innung ist, kann auf ihr Einverständnis verzichtet werden, wenn durch Innungsbeschluß oder einen entsprechenden Passus in der Satzung festgelegt ist, daß sich die Innungsmitglieder dem Schiedsspruch zu unterwerfen haben²⁷. Die Schiedskommission entscheidet nach Anhörung der Parteien und eventueller Zeugen. Ziel des Verfahrens ist eine gütliche Beilegung des Streites. Deshalb unterbreitet die Kommission den Parteien entsprechend dem Ergebnis der mündlichen Verhandlung einen Vorschlag für eine »vergleichsweise Erledigung« der Sache. Nehmen die Parteien den Vergleichsvorschlag nicht an, fällt die Kommission mit Stimmenmehrheit einen Schiedsspruch, der zu begründen ist, wenn es eine Partei verlangt. Angesichts des Vergleichsdrucks kann es nicht verwundern, wenn knapp 40 % der von

der Kommission verhandelten Fälle gütlich beigelegt werden; in gut 20 % der Fälle drang der Verbraucher mit seinem Anliegen durch, in 30 % wurde sein Antrag abgewiesen. Anders als bei den Schlichtungsstellen für Textilreinigungsreklamationen ist die rechtliche Einordnung des Schiedsverfahrens eindeutig: zwischen den Parteien des Reparaturvertrages kommt ein Schiedsgutachtenvertrag zustande. Das Gericht ist grundsätzlich an die von der Schiedskommission ermittelten Tatsachen gebunden²⁸.

IV. Schiedsstellen im Gebrauchtwagenhandel

Der Öffentlichkeit weitgehend unbekannt ist die Möglichkeit, eine der 29 Schiedsstellen des Gebrauchtwagenhandels, die seit 1972 existieren, anzurufen. Allerdings werden diese Stellen nur tätig, wenn der betreffende Händler Mitglied des ZDK ist. Diese Einschränkung resultiert aus der im Vergleich zu den Kfz-Schiedsstellen unterschiedlichen Trägerschaft. Während nämlich im Kfz-Handwerk die Innungsverände als Träger fungieren, denen vom Staat eine Vielzahl von Aufgaben auferlegt sind, haben die Schiedsstellen im Gebrauchtwagenhandel privaten Charakter²⁹. Die Mitgliedschaft des Kfz-Gebrauchtwagenhändlers allein reicht seit 1979 nicht mehr aus, der Händler muß auch das vom ADAC und ZDK entwickelte Gütesiegel führen. Diese Berechtigung erhalten nur Gebrauchtwagenhändler, die sich verpflichten, die vom ADAC und ZDK entwickelten allgemeinen Geschäftsbedingungen für Gebrauchtwagen zu verwenden³⁰. Die AGB beinhalten zugunsten des Verbrauchers gewisse Gewährleistungsrechte, auf die er sich bei Streitigkeiten mit dem Händler berufen kann. ADAC und ZDK haben für die Schiedsstellen des Gebrauchtwagenhandels eine Musterverfahrensordnung³¹ entwickelt, deren gleichmäßige Anwendung ebensowenig gesichert ist wie im Kfz-Handwerk. Inhaltlich ist das Schiedsverfahren im Gebrauchtwagenhandel dem des Kfz-Handwerks nachgebildet.

Wer neben dem Verbraucher zur Einleitung des Verfahrens berechtigt ist, richtet sich danach, ob es sich um ein Eigengeschäft oder um ein Vermittlungsgeschäft des Gebrauchtwagenhändlers handelt. Vermittelt der Händler einen interessierten Verkäufer, kann neben dem vermittelnden Händler auch der private oder kommerzielle Verkäufer die Schiedsstelle einschalten. Mit der Anrufung wird die Verjährungsfrist gehemmt, die bei Gebrauchtwagenkäufen, die auf der Basis der Gebrauchtwagen-AGB abgeschlossen worden sind, drei Monate beträgt. Diese Konsequenz ergibt sich aus der in den AGB enthaltenen Schiedsstellenklausel.

Die Geschäftsstelle, die die eingehenden Anträge im Vorverfahren zu bearbeiten hat, ist nicht paritätisch besetzt.

28 Zur Begriffsklärung des Schiedsgutachtenvertrages vgl. Micklitz, Verbraucherrundschau Heft 12/1981, S. 9/10; allgemein Münchner Kommentar, 1979, Schuldrecht Allgemeiner Teil, Bearbeiter Söllner, § 317 Rdnrn. 17–25; Alternativ-Kommentar, Bd. 2, Allgemeines Schuldrecht, 1980, Bearbeiter Dubischar, §§ 317–319 Rdnrn. 1 ff.; umfassend Wittmann, Struktur und Grundprobleme des Schiedsgutachtenvertrages, 1978.

29 Diesen Gesichtspunkt betont Röhl (Fußn. 11), S. 154.

30 Bundesanzeiger Nr. 93 vom 21. 5. 1980 (Eigengeschäft) bzw. Nr. 106 vom 12. 6. 1980 (Vermittlungsgeschäft); vgl. die Besprechung von Eggert, BB 1980, 1826.

31 Honig (Fußn. 13), S. 232 ff.; die ebenfalls einschlägige Siegelordnung ist nicht abgedruckt.

27 So Honig (Fußn. 13), S. 201, auf der Basis des Urteils des Landgerichts Nürnberg-Fürth, Gewerberechtliches Archiv 1976, 336 ff.

So wurden die Anträge behandelt und entschieden	Schiedsstellenanträge		Veränderung geg. 1980 %
	absolut	Anteil %	
Gesamtzahl der Schiedsstellenanträge	3 681	100	+ 10,2
1. Von der Schiedsstelle mangels Zuständigkeit abgewiesen	2 595	70,5	+ 5,4
2. Im Vorverfahren durch die Geschäftsstelle erledigt	928	25,2	+ 26,1
3. Vor der Schiedskommission verhandelt	133	3,6	+ 22,0
4. Im Berichtszeitraum noch nicht behandelte Anträge	25	0,7	- 21,9

1981 wurden schon von der Geschäftsstelle 70,5 % der Anträge mangels Zuständigkeit zurückgewiesen, 25,2 % von der Schiedsstelle im Vorverfahren geklärt. Nur 3,6 % der Fälle gelangten überhaupt zur Schiedskommission oder anders ausgedrückt, die Geschäftsstelle wickelt 95,7 % der Schiedsstellenanträge ab.

Da als potentielle Gegner des Verbrauchers im Schiedsverfahren nur die im ZDK organisierten Händler in Betracht kommen; das sind nach Schätzungen weniger als 50 % der Gebrauchtwagenhändler³²; kann es kaum verwundern, wenn von den abgewiesenen Fällen 1979 jeder vierte Antrag nicht behandelt werden konnte, weil der Gebrauchtwagenhändler nicht Mitglied des Verbandes war. Der sachliche Zuständigkeitsbereich ist in der Musterverfahrensordnung umschrieben und umfaßt bei Eigengeschäften (1) Nichteinhaltung vertraglicher Zusagen; (2) unzutreffende vertragliche Angaben über das Kraftfahrzeug, insbesondere Fehlen zugesicherter Eigenschaften; (3) Verschweigen wesentlicher Mängel oder Vortäuschen nichtvorhandener wesentlicher Eigenschaften des Gebrauchtfahrzeuges; (4) nicht ordnungsgemäße Behebung von Mängeln, deren Beseitigung vertraglich vereinbart war; (5) nicht fachgerechte Überprüfung des verkauften Kraftfahrzeuges auf Unfallsicherheit entsprechend dem Zustandsbericht. Der Zustandsbericht bildet das Kernstück der Anstrengungen von ADAC und ZDK zur Verbesserung der Rechtsposition des Verbrauchers. Dieser enthält eine rechtsverbindliche Auskunft über den Zustand der Bremsen, tragende Bauteile der Karosserie; Bereifung; Elektrik; Auspuffanlage; Fahrwerk; Stoßdämpfer; Lenkung; sowie Getriebe und Motor. Nach der Siegelordnung ist der Händler zwar verpflichtet, das Auto fachgerecht vor dem Kauf anhand der im Zustandsbericht aufgeführten Kategorien zu überprüfen, nicht aber den Zustandsbericht auch auszufüllen und dem Verbraucher auszuhändigen. Fehlt der Zustandsbericht oder wurde er zwar ausgefüllt, dem Verbraucher aber nicht übergeben, bleibt die Schiedsstelle sachlich zuständig. Nur kann der Streitfall nicht anhand des Zustandsberichts beurteilt werden.

Bei Vermittlungsgeschäften ist die Zuständigkeit auf die vermittelnde Tätigkeit des Gebrauchtwagenhändlers zugeschnitten: (1) Gewährleistungsansprüche aus Arbeiten, die der Vermittler im Auftrag des Käufers durchgeführt hat; (2) Verschweigen von wesentlichen Mängeln des Kraftfahrzeuges durch den Vermittler, obwohl der Verkäufer den

wesentlichen Mangel dem Vermittler schriftlich offenbart hat oder er ihm auf andere Weise bekannt ist bzw. Vortäuschen nicht vorhandener wesentlicher Eigenschaften; (3) falsche Angaben über die im Auftrag des Verkäufers durchgeführten Reparaturen. Ausgespart sind und nicht in den Zuständigkeitsbereich fallen Streitigkeiten über den Kaufpreis. Hat die Geschäftsstelle sich für zuständig erklärt, bemüht sie sich, die Streitigkeiten ohne Einschaltung der Kommission aus der Welt zu schaffen, was ihr 1981 in 25,2 % der Anträge gelang.

Nur 3,6 % der Schiedsstellenanträge gelangen vor die Schiedskommission. Als Vorsitzender fungiert (1) ein Jurist. Es fehlt der in der Musterverfahrensordnung zum Schiedsverfahren im Kfz-Handwerk enthaltene Hinweis auf die Zugehörigkeit zur Handwerks- oder hier Handelskammer, was auf den privaten Charakter der Schiedsstelle zurückzuführen sein dürfte. Zur Kommission gehört (2) ein Vertreter des ADAC oder eines anderen Automobilclubs und (3) ein Vertreter der DAT. An die Stelle des TÜV-Sachverständigen tritt ein (4) Pressevertreter, was von Verbandsseite mit dem Hinweis begründet wird, es gehe in den Verhandlungen vor den Gebrauchtwagenschiedsstellen weniger um technische Fragen³³. Den (5) Platz nimmt ein Vertreter des örtlich zuständigen Kfz-Handels und -Gewerbeverbandes ein; er ersetzt den Innungsmeister der Schiedsstelle des Kfz-Handwerks. Die Schiedskommission wird auch dann tätig, wenn der Gebrauchtwagenhändler sich nicht ausdrücklich mit der Erledigung des Streits durch die Schiedsstelle einverstanden erklärt hat. Denn der Händler muß sich in der Siegelordnung verpflichten, Beschlüsse und Empfehlungen der Schiedsstelle zu befolgen. Die Kommission versucht, den Streit gütlich beizulegen. 1981 endeten 36,1 % der von der Kommission behandelten Fälle mit einem Vergleich in der Sitzung; 11,2 % endeten mit einem Vergleich nach der Sitzung, in 46,6 % der Fälle mußte die Kommission einen Schiedsspruch fällen, weil die Parteien sich den Einigungsbemühungen widersetzen. 6 % der Anträge wurden zurückgenommen.

In ihren Konsequenzen entsprechen sich das Schiedsverfahren im Gebrauchtwagenhandel und im Kfz-Handwerk nicht. So kann der Verbraucher den vor der Gebrauchtwagenschiedsstelle geschlossenen Schiedsvergleich widerrufen und auf eine streitige Gerichtsentscheidung drängen. Die Musterverfahrensordnung bindet das Gericht nicht an die im Schiedsspruch enthaltene Tatsachenfeststellung. Bindende Wirkung kann der Schiedsspruch nur entfalten, wenn aus den konkreten Umständen des Einzelfalles unmißverständlich klar wird, daß die Parteien den Sachverhalt von der Schiedskommission in rechtsverbindlicher Weise festgestellt wissen wollen.

V. Schlichtungsstellen im Elektrohandwerk

Im Elektrohandwerk existiert kein ausgebautes Schieds- und Schlichtungswesen. Die einzig bislang bekannt gewordene Zusammenstellung veröffentlichte die Stiftung Warentest im Februar 1980³⁴. Danach sollen im gesamten Bundes-

32 Dazu Röhl (Fußn. 11), S. 154.

33 Honig (Fußn. 13), S. 199, der im übrigen das Verfahren im Gebrauchtwagenhandel nicht selbständig erörtert.

34 Heft 2, 1980, S. 22; Röhl (Fußn. 11), S. 159, übernimmt diese Angaben, ohne sie zu hinterfragen. Die nachfolgenden Ausführungen beruhen auf eigenen Recherchen. Ich habe die in der

gebiet 19 Schlichtungsstellen bestehen, davon allein 8 in Nordrhein-Westfalen. In Rheinland-Pfalz und Hessen gibt es jedoch keine Schlichtungsstellen des Elektrohandwerks, wie sich auf Anfrage herausstellte. Es kann als sicher angenommen werden, daß sehr heterogene regionale Aktivitäten der Fachinnungen oder Kreishandwerkerschaften auszumachen sind. Die in Nordrhein-Westfalen errichteten Schlichtungsstellen sind einheitlich bei den Kreishandwerkerschaften angesiedelt, wo hingegen in den anderen Bundesländern als Träger die Fachinnungen fungieren.

Rechtlicher Ausgangspunkt ist jedenfalls wie bei den Schiedsstellen des Kfz-Handwerks, § 54 Abs. 3 Nr. 3 der Handwerksordnung³⁵. Damit sind die Gemeinsamkeiten erschöpft. Eine Musterverfahrensordnung existiert nicht. Auffällig ist das Mißverhältnis zwischen detaillierten Geschäfts- und Verfahrensordnungen und dem realen Arbeitsanfall.

Verbraucher und Elektrowerkstatt können Schlichtungsstellen anrufen, soweit in ihrem Einzugsbereich solche existieren. Eine Verpflichtung hierzu folgt nicht aus der vom Zentralverband des Elektrohandwerks (ZVEH) entwickelten Konditionenempfehlung über Reparaturen an Elektrogeräten³⁶. Der Schiedsstellenantrag muß schriftlich gestellt werden und ist mit den notwendigen Angaben über das Gerät, die Reparatur, den gezahlten Preis und den Beschwerdegrund zu versehen. In Bochum wird der Verbraucher ausdrücklich darauf hingewiesen, daß die von der Schiedskommission getroffene Tatsachenfeststellung das Gericht bindet. Anders als die Verfahrensordnungen im Kfz-Handwerk und im Gebrauchtwagenhandel enthalten die regionalen Verfahrensordnungen – soweit bekannt – keinerlei Aussagen darüber, wie sich die Einleitung des Schiedsverfahrens auf die Verjährung möglicher Gewährleistungsansprüche auswirkt. Das Verfahren vor den Schiedsstellen ist grundsätzlich kostenlos. Eine Ausnahme bildet Kiel, wo der Verbraucher bei Antragsstellung 25 DM zu entrichten hat.

Das Geschäftsstellenwesen ist in den Schlichtungsstellen des Elektrohandwerks besonders ausgeprägt. Statistisch gesicherte Aussagen über die Filterwirkung der Geschäftsstellenaktivität lassen sich jedoch nicht treffen. Große Bedeutung hat wie im Kfz-Handwerk die Mitgliedschaft in der Innung. Denn die Schlichtungsstellen werden nur tätig, wenn das betroffene Unternehmen in der Innung organisiert ist. Brancheninterne Schätzungen belaufen sich auf 80 %. Die sachliche Zuständigkeit entspricht in allen Schlichtungsstellen der Regelung im Kfz-Handwerk: Notwendigkeit der Reparatur; ordnungsgemäße Durchführung der Arbeiten; Angemessenheit der Reparaturkosten. In Münster (40 DM) und in Wuppertal (30 DM) bestehen Mindeststreitwerte, die überschritten sein müssen. Den Verbrauchern werden extrem kurze Fristen für die Anrufung der Schlichtungsstelle gesetzt: Bielefeld eine Woche nach Rechnungslegung und Zahlung; Mönchengladbach zwei Wochen; Wuppertal

drei Wochen; Bochum vier Wochen; als längste Frist gewährt Kiel sechs Wochen. Die Geschäftsstelle wird in den Verfahrensordnungen verpflichtet, im Vorwege eine gütliche Einigung der Parteien zu erreichen, um die Schlichtungskommission zu entlasten. Der Arbeitsanfall ist gering. Das Beispiel aus Baden-Württemberg, wo im Zeitraum von 1975 bis 1980 drei Anträge registriert und sämtlich im Vorverfahren beigelegt wurden, mag extrem sein, zeigt aber die Tendenz, die in den Schlichtungsstellen des Elektrohandwerks vorzuherrschen scheint³⁷.

Der äußere Ablauf des Hauptverfahrens entspricht dem Schiedsverfahren im Kfz-Handwerk und im Gebrauchtwagenhandel. Wesentliche Unterschiede bestehen in der Zusammensetzung der Kommission. Die drei- bis fünfköpfigen Gremien sind nirgends einheitlich besetzt, da ein gemeinsames Konzept nicht vorliegt. Die Durchsicht der Geschäfts- und Verfahrensordnung legt den Schluß nahe, daß die Zusammensetzung offensichtlich von der Bereitschaft vielfältiger Organisationen, Institutionen oder Privatpersonen zur Mitarbeit abhängig ist. Als Vorsitzender fungiert in der Regel ein Jurist, der organisatorisch an die Innung oder die Kreishandwerkerschaft angebunden ist. Lediglich in Baden-Württemberg führt ein Rechtsanwalt den Vorsitz. Auf der Seite des Reparateurs taucht regelmäßig ein Meister der Radio-Fernseh-Techniker-Innung auf, ergänzt um einen selbständigen Meister/angestellten Techniker oder Gesellen – in vier Schlichtungsstellen – oder um einen Vertreter der Zulieferunternehmen – in zwei Schlichtungsstellen. Um die Parität des Gremiums zu gewährleisten, arbeiten fast alle Schlichtungsstellen mit den Verbraucherzentralen oder regionalen Verbraucherberatungsstellen zusammen. Den Verbrauchern zur Seite gestellt wird manchmal ein Lehrer, ein neutraler Sachverständiger oder ein neutraler Fachmann. Teilweise stellen die Kreishandwerkerschaften einen Vertreter, der nach der Konstruktion der jeweiligen Schlichtungsstelle aus Paritätsgründen offensichtlich der Verbraucherseite zugerechnet wird. Die Schlichtungskommissionen in Kiel, Bielefeld Mönchengladbach und Bochum nehmen ihre Arbeit nur auf, wenn von beiden Parteien ein schriftliches Einverständnis mit der Durchführung des Verfahrens vorliegt, andernfalls wird der Antrag zurückgewiesen; zumindest läßt die Regelung in den Verfahrensordnungen keinen anderen Schluß zu. Wie im Kfz-Handwerk auch haben einige Landesinnungsverbände einen Beschluß herbeigeführt, wonach sich die Mitglieder der Entscheidung der Schlichtungskommission unterwerfen müssen: In Baden-Württemberg ergibt sich die Bindung aus der Mitgliedschaft der Betriebe in der »Leistungsgemeinschaft für das Radio- und Fernstechnikerhandwerk Baden-Württemberg«. Zweck der Leistungsgemeinschaft ist es, sich durch die Verwendung eines Gütezeichens aus der Vielzahl der Betriebe hervorzuheben. Die Mitgliedsbetriebe der Leistungszeichengemeinschaft müssen sich hinsichtlich der Qualität der Arbeit und der Ausstattung einer verbandseigenen Kontrolle unterziehen.

Die Schlichtungskommission soll auf eine gütliche Ein-

Testzeitschrift genannten 19 Schiedsstellen angeschrieben und ihnen einen Fragebogen vorgelegt. 13 Schiedsstellen haben geantwortet.

35 Dazu Heck (Fußn. 13), S. 601.

36 Erstanmeldung im Bundesanzeiger Nr. 188 vom 6. 10. 1977, Ergänzung Bundesanzeiger Nr. 40 vom 27. 2. 1982.

37 Miletzki (Fußn. 13), S. 67, schätzt den Arbeitsanfall auf 60–70 Reklamationen pro Jahr; ihm folgend Röhl (Fußn. 11), S. 156 – die Angaben der Verbraucherzentrale Hamburg, die in die Kommission eine Vertreterin entsendet, liegen wesentlich niedriger.

gung hinwirken. Nur wenn dieser Weg versperrt ist, fällt die Kommission einen Schiedsspruch mit Stimmenmehrheit. Münster, Bochum, Mönchengladbach und Bielefeld entscheiden laut Verfahrensordnung in rechtsverbindlicher Form über den Sachverhalt. Der Rechtsweg wird nicht verbaut, aber wie im Kfz-Handwerk die Prüfkompentenz des Gerichts auf Rechtsfragen beschränkt.

VI. Die Schwachstellen

Da die Einleitung des Verfahrens in der Regel an die Schriftform gebunden ist, sollten einheitliche Formulare entworfen werden, die alle Schieds- und Schlichtungsstellen anzuwenden haben. Grundsätzlich muß der Verbraucher auf die Konsequenzen einer Verjährung seiner Gewährleistungsansprüche hingewiesen werden, falls die Frist durch das Schiedsverfahren nicht unterbrochen oder gehemmt wird. Soweit der Schiedsspruch im Kfz-Handwerk und einzeln im Elektrohandwerk das Gericht an die von der Kommission festgestellten Tatsachen bindet, ist der Verbraucher darüber an herausragender Stelle im Antragsformular zu unterrichten. Rechtlich bedenklich erscheint die in den Kfz-Reparaturbedingungen enthaltene Schiedsstellenklausel, die den Verbraucher verpflichtet, die Schiedsstellen des Kfz-Handwerks anzurufen³⁸. Ein Schiedsgutachtenvertrag kann nicht formularmäßig vereinbart werden. Ein Großteil der den AGB unterworfenen Verbraucher dürfte von der Zwangsschlichtung überhaupt nichts wissen. Außerdem ist die Zusammensetzung der Schiedskommission ohne sein Zutun im vornherein festgelegt. Bei den weitreichenden Konsequenzen muß dem Verbraucher, wenn nicht ein Mitbestimmungsrecht, so doch die Möglichkeit der Kenntnisnahme der Zusammensetzung gegeben werden. Da dem Verbraucher der Rechtsweg während der Dauer des Verfahrens nicht offensteht, muß er frei entscheiden können, ob er sich auf das Schiedsverfahren einlassen will oder gleich ein Gericht anruft.

Die Bedeutung des Vorverfahrens in den Schiedsstellen des Kfz-Handwerks und des Gebrauchtwagenhandels dürfte in der Darstellung hinreichend deutlich geworden sein. Die unterschiedlichen Träger der Schiedsstellen, Innungen, Interessenverbände und Kammern wirken sich für den Verbraucher als Zugangsbarriere aus. Die Problematik berührt die Schiedsstellen entscheidend; denn deren Einrichtung ist gekoppelt an die Zielsetzung, die der jeweilige Träger verfolgt. Der Zugang zu den Schieds- und Schlichtungsstellen läßt sich nicht verbreitern, ohne das Nebeneinander von Fachinnung, Fachverband und Kammer zu thematisieren. Soweit im Vorverfahren sachlich-inhaltlich entschieden wird, ist sicherzustellen, daß Verbrauchervertreter beteiligt werden. Die Geschäftsstelle als Drehscheibe der Schiedsstellenanträge sollte aus dem alleinigen Einflußbereich des Handels und Handwerks herausgenommen werden. Die Allmacht der unkontrollierbaren Tätigkeit zumeist einzelner Personen reduziert die Chancen des Verbrauchers, Zugang zur Kommission zu erhalten. Denn letzt-

lich entscheidend für die Problemlösung ist das Engagement, das Selbstverständnis des Sachbearbeiters.

Dollpunkt des Hauptverfahrens ist die paritätische Zusammensetzung der Schiedskommission. Meiner Einschätzung nach existiert in der Bundesrepublik keine eigentlich paritätisch besetzte Schiedsstelle. Vertreter der Handwerkskammer können wegen ihrer organisatorischen Verknüpfung nicht als neutral eingestuft werden. Die Zweifel resultieren weniger aus der Person als aus der institutionellen Stellung der Handwerkskammer in der Selbstorganisation der Wirtschaft³⁹. Ähnlich verhält es sich mit den »unabhängigen« Sachverständigen, die nach der Zusammensetzung der Schiedsstellen des Kfz-Handwerks und -handels bzw. der Schlichtungsstelle für Textilreinigungsreklamationen eine Schlüsselstellung einnehmen. Die DAT ist ein gewerbliches Unternehmen, dessen Aufgabe es ist, Marktdaten über den Automobilmarkt zu sammeln und tabellarisch zusammenzustellen. Dem Verbraucher bekannt sind vor allem die DAT-Schätzpreise im Gebrauchtwagenhandel. Ihre Daten stellt die DAT den sogenannten DAT-Sachverständigen gegen ein Entgelt zur Verfügung, aus dem sie sich zu zwei Fünfteln finanziert. Die restlichen drei Fünftel steuert die deutsche Automobilindustrie bei. Das Forschungsinstitut Hohenstein gliedert sich in drei verschiedene Institute mit selbständigen Aufgabenbereichen, die aber organisatorisch zusammengefaßt sind. Die für uns interessante Forschungsanstalt Chemischreinigung ist ein eingetragener Verein. Mitglieder sind Reinigungsbetriebe, die über ihre Beiträge die Arbeit der Forschungsstelle finanzieren. Als Gegenleistung erhalten sie Unterlagen, die eine bessere Betriebsführung gewährleisten sollen. Die Wäsche-reiforschungsanstalt Krefeld finanziert sich neben den Mitgliedsbeiträgen aus Forschungsvorhaben der Industrie und der Bundesregierung. Darüber hinaus wird sie vom Forschungsinstitut Hohenstein finanziell unterstützt. Sicher, der Vorwurf der fehlenden Neutralität läßt sich nur in abstrakter Form erheben, da Beweise der Parteilichkeit fehlen. Umgekehrt lassen sich die Zweifel nicht mit dem Hinweis auf die fehlenden Belege aus der Welt schaffen. Angesichts der fehlenden paritätischen Zusammensetzung erscheint es nicht hinnehmbar, daß Gerichte – unter Umständen formularmäßig – an die im Schiedsverfahren ermittelten Tatsachen gebunden sein sollen. Die Gerichte und die Mehrzahl der juristischen Kommentatoren lehnen es ab, Elemente des Gerichtsverfahrens auf das Schiedsgutachtenverfahren zu übertragen⁴⁰. Solange eine paritätische Besetzung der Schiedsgremien nicht gewährleistet ist, sollten die Verbraucherverbände darauf hinwirken, die Bindungswirkung im Kfz-Handwerk und im Elektrohandwerk zu beseitigen.

VII. Versuch einer Bilanz

Befürworter von Schieds- und Schlichtungsstellen betonen die Vorzüge des schnellen Zugangs, prangern die Schwerfälligkeit des formalisierten Gerichtsverfahrens an. Indessen läßt sich angesichts des Ausleseprozesses im Verlauf des

³⁸ Vgl. Löwe/Trinkner/Westphalen, Kommentar zum AGB-Gesetz, 1977, § 9 Rdnr. 64; Schlosser, Kommentar zum AGB-Gesetz, 1980, § 8 Rdnr. 3, § 9 Rdnr. 152; Ulmer/Brandner/Hensen, Kommentar zum AGB-Gesetz, 4. Aufl. 1982, Anhang §§ 9–11 Rdnr. 615; der Verbraucherschutzverein hat die Klausel am 21. 10. 1982 abgemahnt, so daß eine gerichtliche Klärung möglich erscheint.

³⁹ Peter John, Handwerkskammern im Zwielficht, 2. Aufl. 1983.

⁴⁰ Vgl. stellvertretend Münchner Kommentar – Söllner, § 317 Rdnr. 13; BGHZ 6, 335 ff.; Wittmann (Fußn. 28), S. 92 und 96 ff. mit Nachweisen aus der Rechtsprechung; Micklitz, Verbraucherrundschau, Heft 12/1981, S. 9 ff.

Vorverfahrens von einer Zugangsbarriere zu den Schieds- und Schlichtungsstellen sprechen. Der begrenzte Kompetenzbereich in den branchenspezifischen Schieds- und Schlichtungsstellen tut ein übriges, den Verbraucher zu entmutigen. Schließlich dürfte der Verbraucher mit einem Schlichtungsverfahren kaum die Vorstellung verbinden, daß ein Sachbearbeiter sich seines Falles annimmt, der keiner Kontrolle zugänglich ist. Selbst ein für ihn positiver Schiedsspruch verschafft ihm noch nicht sein Recht, da es an Möglichkeiten zwangsweiser Durchsetzung fehlt. Umgekehrt garantiert die Leichtigkeit des Zugangs allein nicht, daß der Verbraucher das Angebot zur Konfliktlösung annimmt. Das Verfahren vor der Industrie- und Handelskammer ist weit weniger formalisiert als im Kfz-Handwerk. Gleichwohl nehmen sich die rund 20 000 Beschwerden bei sämtlichen IHK's bescheiden aus gegenüber den gut 10 000 Anträgen im Kfz-Handwerk⁴¹. Offensichtlich spielen für den Verbraucher die Sachnähe der Schiedsstelle und vermutete Neutralität eine wichtige Rolle.

Die Forderung nach einer paritätischen Zusammensetzung der Schiedsstellen wird immer wieder erhoben. Aus der Perspektive des Gewerbes sollen Schieds- und Schlichtungsstellen durchaus dem Verbraucher die Rechtsdurchsetzung erleichtern, aber nur in kanalisiertem und wenn nicht kontrolliertem, so doch kontrollierbarem Bahnen. Der Einfluß der Träger wird geringer, wenn die Schieds- und Schlichtungsstellen aus der institutionellen Anbindung an die Innungen, den Verband oder die Kammer entlassen wer-

den. Ganz pragmatisch stellt sich das Problem der Finanzierung, die allein deswegen gesichert ist, weil das Gewerbe ein eigenes Marketinginteresse an der Arbeit der Schiedsstellen hat. Der sensibelste Punkt berührt den Grundsatz nichtöffentlicher Verhandlungen. Das beschwerte Unternehmen kann im nichtöffentlichen Verfahren Fehler eingestehen oder in einem Umfang Kulanz praktizieren, die in einem öffentlichen Verfahren angesichts der »negativen Publizität«⁴² nicht möglich wäre. Die Chancen des Verbrauchers, eine individuell optimale Lösung zu erreichen, dürften im nichtöffentlichen Schlichtungsverfahren größer sein. Bei aller Kritik an der Praxis ist zuzugeben, daß ein Schlichtungsverfahren für viele Verbraucher oftmals die einzige Möglichkeit darstellt, zu ihrem Recht zu kommen, da sie ihr Anliegen nicht vor Gericht bringen⁴³. Umgekehrt ermöglicht allein die Öffentlichkeit, die vermeintliche Individualisierung des Problems aufzudecken und Strategien zu entwickeln, die nicht nur einem sondern allen Verbrauchern nützen⁴⁴. Schieds- und Schlichtungsstellen können deshalb nicht pauschal abgelehnt werden. Die versuchte Bilanz könnte aber vielleicht Denkanstöße liefern, die bei einer Überarbeitung oder gar Ausweitung des Schieds- und Schlichtungswesens einzubeziehen sind.

42 So *Miletzki* (Fußn. 13), S. 41.

43 *Hegenbarth*, Zeitschrift für Rechtssoziologie 1981, 34 ff. (51).

44 Darauf konzentrieren sich die Bemühungen im Rahmen eines vom Bundesjustizministerium und der EG-Kommission geförderten Projekts, das an der Verbraucherzentrale Hamburg durchgeführt wird – s. *Reifner*, S. 269 ff., in: Blankenburg/Gottwald/Strempel (Fußn. 4); *ders.*, zusammen mit *Adler*, ZVP 1981, 346 ff.

41 Vgl. *Reich*, S. 219 ff. (226), in: Blankenburg/Gottwald/Strempel (Fußn. 4).