

Schiedsstellen für Verbraucher bei Textilreinigungsreklamationen

Hat der Verbraucher Ärger mit der Reinigung, weil er seinen Wintermantel verfärbt und verzogen zurückbekommen hat, hat er Ärger mit der Werkstatt, weil eine Reparatur nicht ordnungsgemäß ausgeführt wurde oder hat er ein gebrauchtes Auto gekauft, an dem er Mängel feststellt, so kann er zur gütlichen Beilegung des Konflikts – ohne Prozeßrisiko – zwischen ihm und der Reinigung, der Werkstatt oder dem Händler eine Schiedsstelle anrufen, die für die jeweiligen Branchen eingerichtet sind.

Schieds- und Schlichtungsstellen gibt es in den verschiedensten Branchen der Wirtschaft – Reinigung, Kfz-Handel und Handwerk, Elektrohandwerk. Schieds- und Schlichtungsstellen richten auch die Handelskammern ein.

Doch was verbirgt sich hinter den Schiedsstellen? Sie haben eine große Bedeutung, doch dem Verbraucher sind sie noch zu wenig bekannt. In dieser Verbraucher Rundschau – verfaßt von Hans W. Micklitz, Hochschule für Wirtschaft und Politik, Hamburg – soll am Beispiel der Schiedsstellen für Textilreinigungsreklamationen genau dargestellt werden, wie solche Schiedsstellen arbeiten, wie und wann sich der Verbraucher an sie wenden kann, welche Kompetenzen die Schiedskommissionen haben und wie verbindlich ein Schiedsspruch für Verbraucher und Reiniger und auch für einen eventuell sich anschließenden Prozeß ist.

Schieds- und Schlichtungsstellen: Beide Begriffe werden in der Umgangssprache unterschiedslos verwandt. Gemeint ist regelmäßig der Versuch, Rechtsstreitigkeiten außergerichtlich beizulegen. Der dort geleisteten Arbeit wurde von Wissenschaft und Politik lange Jahre kaum Beachtung geschenkt. Der Zweite Verbraucherbericht der Bundesregierung (1975) nimmt sie zur Kenntnis, ohne die Vor- und Nachteile einer außergerichtlichen Streitbeilegung einer näheren Überprüfung zu unterziehen. Pauschal heißt es dort: ¹⁾ „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 vor allem der skandinavischen Länder, aber auch Großbritanniens und Belgiens, dem Verbraucher durch eine Reform des Justizwesens den Zugang zum Gericht zu erleichtern, beziehungsweise institutionalisierte außergerichtliche Alternativen aufzubauen²⁾, berührten die Ver-

braucherpolitik der Bundesregierung kaum. Für viele überraschend änderte sich dieser Zustand im Herbst des Jahres. Mit ihrem Workshop zum Thema „Alternativen zum zivilen Gerichtsverfahren“, der Anfang September 1981 unter Beteiligung von Wissenschaftlern, Praktikern und Politikern stattfand, brachte die Bundesregierung die lange vernachlässigten Schieds- und Schlichtungsstellen nunmehr in das Rampenlicht der Öffentlichkeit – allerdings weniger unter dem Gesichtspunkt der Zielsetzung, Zugangsbarrieren zur Justiz abzubauen. Der Bundesregierung geht es nicht vordringlich um eine vielleicht kosten-trächtige 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 Recht³⁾ geht um. Offensichtlich soll die Ressource Recht neu verteilt werden; die Frage sei erlaubt, zu wessen Gunsten? Des Verbrauchers? Jedenfalls haben Verbraucherrechtsstreitigkeiten, dies zeigt die Statistik, im letzten Jahrzehnt nur geringfügig zu-

genommen. Das allgemein beklagte Anschwellen der Gerichtsverfahren, welches kaum noch zu bewältigen sei, rührt vordringlich von den gestiegenen Neuzugängen vor den Arbeitsgerichten, den Finanzgerichten und vor den Verwaltungsgerichten her⁴). Verbraucherschutz droht in den Sog einer Diskussion zu geraten, die der Sache nach auf die spezifischen Probleme zivilrechtlicher Verbraucherrechtsstreitigkeiten nicht zu trifft. Umgekehrt kann der geringe Anstieg nicht auf die Arbeit der Schieds- und Schlichtungsstellen zurückgeführt werden, da die dort behandelten Streitigkeiten zahlenmäßig kaum ins Gewicht fallen.

Immerhin bietet die neuentfachte Diskussion für die Verbraucher die Chance, über den Ausbau des Schieds- und Schlichtungswesens, sozusagen im Aufwind der öffentlichen Meinung, letztlich doch die Rechtsdurchsetzungsmöglichkeiten zu verbessern. Voraussetzung für eine solche Perspektive ist eine kritische Reflexion der bislang geleisteten Arbeit, die nunmehr die ihr gebührende Beachtung findet.

Der Zweck dieser Arbeit besteht vordringlich darin, mit der Darstellung der verbraucherrelevanten Schieds- und Schlichtungsstellen das notwendige Tatsachenmaterial zu liefern⁵), von dem aus die verbraucherpolitischen Forderungen abgesteckt werden können.

Schiedsstellen für Textilreinigungsreklamationen

Lediglich die Schieds- oder Schlichtungsstellen für Textilreinigungsreklamationen wurden unter der direkten Beteiligung der Verbraucherzentralen der Länder zu Beginn der 70er Jahre errichtet. Die zeitlich gleichlaufenden Bemühungen des ADAC und des Zentralverbandes des Kraftfahrzeughandwerks (ZdK), eine Schiedsstelle für das Kfz-Handwerk zu errichten, fanden innerhalb der Verbraucherorganisationen zwar Zustimmung, führten aber zu keinem direkten Engagement. Die Verbraucherzentralen überließen dieses Betätigungsfeld dem ADAC, nicht nur, weil sie die

Verbraucherinteressen in den Händen des ADAC gewahrt sahen, sondern vor allem aus arbeitsökonomischen Gründen. Mit diesem Rückzug aus einem zentralen verbraucherrelevanten Problemfeld schrieben die Verbraucherorganisationen die Verteilung der Aufgabengebiete fest. Probleme des Waschens und des Reinigens der Kleidung bildeten seit jeher ein Arbeitsfeld der früher eher frauenorientierten Verbraucherorganisationen. Noch heute sind die Vertreter der Verbraucherzentralen in den Schiedskommissionen für Textilreinigungsreklamationen überwiegend

Inhalt:

<i>Schiedsstellen für Textilreinigungsreklamationen</i>	S. 3
<i>Errichtung der Schiedsstellen</i> ..	S. 4
<i>Landesinnungen oder -fachverbände in Schiedsstellen</i>	S. 4
<i>Außergerichtliche Klärung</i>	S. 5
<i>Finanzierung der Schiedsverfahren</i>	S. 5
<i>Einleitung des Verfahrens vor der Schiedsstelle...</i>	S. 6
<i>...auf zweierlei Weise</i>	S. 6
<i>Zwei Verbraucherzentralen vermitteln auch vor den Verfahren</i> ..	S. 6
<i>Formblätter für Beschwerden</i> ..	S. 6

<i>Es müssen Gebühren gezahlt werden</i>	S. 7
<i>Das eigentliche Verfahren</i>	S. 7
<i>„Entscheidung über die Schuldfrage“</i>	S. 7
<i>Abstimmungsmodus</i>	S. 8
<i>Das Ergebnis des Schiedsverfahrens</i>	S. 8
<i>Rechtliche Einordnung der Verfahren</i>	S. 9
<i>Schiedsvertrag und Schiedsgutachtenvertrag</i>	S. 9
<i>Schadensursachen und -verursacher – Statistik</i>	S. 12
<i>Die Schwachstellen</i>	S. 14

weiblichen Geschlechts, wohingegen in den technischen Schlichtungsstellen reine Männergremien bestehen. Trotz dieser Aufgabenverteilung sollten die Verbraucherorganisationen darauf achten, ob und inwieweit der ADAC tatsächlich die Interessen der Verbraucher wahrnehmen kann.

Errichtung der Schiedsstellen

Bei der Analyse der Organisation und der inneren Struktur der Schiedsstellen für Textilreinigungsreklamationen stößt man gleich zu Beginn auf eine wesentliche Schwierigkeit: Keiner weiß so richtig, wo überhaupt Schiedsstellen bestehen, geschweige denn, wie sie arbeiten und welche Unterschiede in der Ausgestaltung und damit vielleicht auch in der Konsequenz des Verfahrens existieren. Diese Unübersichtlichkeit und Intransparenz beruht wesentlich auf dem dezentralen regionalen Aufbau, der von den Verbraucherzentralen und den jeweiligen Landesverbänden organisiert wurde. Daher prägen regionale Besonderheiten das Erscheinungsbild.

Vorreiter der Entwicklung war die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg, die 1971 an den Landesverband Textilpflege Südwest herantrat, um eine Schlichtungsstelle zu begründen. Noch in dem selben Jahr wurde nicht nur die erste Schlichtungsstelle in Baden-Württemberg errichtet, sondern gleichzeitig eine weitere in Hessen. 1972 folgte Niedersachsen, 1973 Bayern, 1974 Hamburg und Bremen, 1977 Schleswig-Holstein, 1978 Berlin. Bis auf das Saarland und Rheinland-Pfalz existieren heute in allen Bundesländern Schlichtungsstellen, die unter Beteiligung der regionalen Verbraucherzentralen arbeiten.

In Bremen, Schleswig-Holstein, Niedersachsen, Berlin, Hessen und mit Einschränkung Bayern beruht die Errichtung auf einer vertraglichen Übereinkunft der Verbraucherzentralen und der Reiniger, wohingegen die Schiedsstellen in Hamburg, Nordrhein-Westfalen und Baden-Württemberg ohne vertragliche Grundlage arbeiten, allerdings ohne daß deren Fehlen bislang beklagt wurde. Tatsächlich regeln die Schiedsstellenvereinbarungen bei unterschiedlichem Wortlaut im

wesentlichen gleichermaßen unvollständig Aufbau, Organisation und Verfahren. Erst die Einbeziehung der Praxis ermöglicht es, ein einigermaßen vollständiges Bild zu zeichnen.

Landesinnungen oder -fachverbände in Schiedsstellen

Zunächst ist zu klären, wer auf der Seite der Reiniger als Träger der Schiedsstelle fungiert. Die Reiniger sind auf der Landesebene in den Landesinnungen oder Landesfachverbänden organisiert. Beide Male handelt es sich um einen freiwilligen interessen gebundenen Zusammenschluß, wobei den Innungen gleichzeitig staatliche Aufgaben obliegen. Sie sind Körperschaften des öffentlichen Rechts. Wiederum ist die Praxis nicht einheitlich. Die Verbraucherzentralen Niedersachsen, Bremen, Berlin, Nordrhein-Westfalen und Hessen arbeiten mit den Landesfachverbänden zusammen, Schleswig-Holstein, Baden-Württemberg und Hamburg mit den Landesinnungen.

Für die aufgezählten Schiedsstellen hat der Deutsche Textilreinigungsverband (DTV) informell eine Art Schirmherrschaft übernommen. Der 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 Schiedsstellen ein gutes Image zu verschaffen.

Besonders gelagert ist die Situation in Bayern, wo die dortige Landesinnung und der Gesamtverband des neuzeitlichen Wäscherei- und Reinigungsgewerbes in der Schiedsstelle vertreten sind. Dieser Umstand beruht darauf, daß es in Bayern besonders viele Schnellreinigungsbetriebe gibt, die sich nicht im DTV, sondern im besagten Gesamtverband organisiert haben. Die beiden Branchenorganisationen konkurrieren untereinander um die Betriebe, was zur Folge hat, daß die Landesinnung, in der vordringlich dem DTV nahestehende Betriebe organisiert zu sein scheinen, die Schiedsstellenvereinbarung bislang nicht unterschrieben hat. (Im DTV sind die mehr handwerklich arbeitenden, und im Gesamtverband sind die mehr maschinell und industriell ausgerichteten Betriebe organisiert.)

Außergerichtliche Klärung

Der Zweck aller Schiedsstellen besteht in dem Bemühen, eine außergerichtliche Klärung der zwischen Verbraucher und Reiniger auftretenden Streitigkeiten herbeizuführen. Durch die Inanspruchnahme der Schiedsstelle wird der Rechtsweg nicht ausgeschlossen, was in den Schiedsstellenvereinbarungen ausdrücklich festgehalten wird und sich im übrigen aus der Praxis ergibt. Die Verbraucher können deshalb unbeschadet des Ausgangs des Schiedsverfahrens die Gerichte anrufen. Eine ganz andere Frage allerdings ist, ob durch die Entscheidung der Schiedsstelle der nachfolgende Zivilprozeß beeinflusst werden kann. (Vgl. Kapitel „Schiedsvertrag und Schiedsgutachtenvertrag“)

Finanzierung der Schiedsstellen

Zunehmende Schwierigkeiten bereitet den Trägern die Finanzierung des Schiedsverfahrens. Unterschiedliche landespolitische Zielsetzungen in der Verbraucherpolitik, die sich in der finanziellen Ausstattung der Verbraucherzentralen niederschlägt, Liquidität der Landesinnung oder des Landesfachverbandes haben zu einem schwer zu entwirrenden Gestrüpp von Finanzierungsstrategien geführt.

Mit Ausnahme von Hamburg, wo die Sitzungen in den Räumen der Innung stattfinden, stellen die Verbraucherzentralen ihre Räumlichkeiten zur Verfügung. In Baden-Württemberg ist diese Regelung verhältnismäßig neu. Noch bis zum 30. 6. 1981 erfolgte die Begutachtung der reklamierten Kleidungsstücke im Forschungsinstitut Hohenstein.

Neben den Räumen ist das wichtigste Problem die Finanzierung der von den Trägern zu stellenden Schlichtern sowie die Bezahlung eines Sachverständigen, soweit dieser überhaupt hinzugezogen werden kann. Vom Prinzip her muß jeder Träger selbst dafür Sorge tragen, wie der Schlichter oder die Schlichterin bezahlt werden. Die Landesfachverbände und die Landesinnungen stellen Fachleute zur Verfügung.

Nur die Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen konnte eigens zum Zwecke der Abwicklung des Schiedsverfahrens Personal einstellen.

Die Verbraucherzentralen Hessen, Niedersachsen, Bremen, Schleswig-Holstein und Berlin wickeln die anfallenden Arbeiten über den vorhandenen Personalbestand ab, wobei die Verbraucherzentrale Hamburg ihrer Mitarbeiterin lediglich eine Aufwandsentschädigung zahlt. Ganz düster sieht es in Bayern und neuerdings auch in Baden-Württemberg aus, wo die für die Verbraucherzentrale tätigen Schlichterinnen nicht festangestellt sind, sondern stundenweise bezahlt werden. Das Geld muß von den Schiedsstellen erwirtschaftet werden, sprich die Schlichterinnen bekommen ihr Gehalt aus den Gebühreneinnahmen. Die von den Einreichern erhobenen Gebühren müssen prinzipiell so beschaffen sein, daß davon der Sachverständige, die Schreibearbeiten sowie der Versand der Reklamationsgüter bezahlt werden können.

Die Kostenüberwälzung auf Verbraucher und Reiniger, die ihr Anliegen der Schiedsstelle übertragen, hat sich erst unter dem Druck der angespannten Finanzlage der öffentlichen Haushalte durchsetzen lassen können. In Niedersachsen war das Verfahren noch 1979 kostenlos, Nordrhein-Westfalen verlangt eine Gebühr erst seit dem 1. 11. 1981; nur in Bremen braucht der Verbraucher nach wie vor nichts zu bezahlen. Die anfallenden Schreibearbeiten übernehmen durchweg die Verbraucherzentralen, nur in Hamburg und interessanterweise auch in Niedersachsen wird diese Tätigkeit von der jeweiligen Landesinnung ausgeführt. Uneinheitlich geregelt ist, wer die Kosten für den Sachverständigen zu tragen hat. Schleswig-Holstein und Hessen teilen sich die Kosten, in Niedersachsen muß die Verbraucherzentrale dafür aufkommen, in Berlin schließlich stellt die Bundesanstalt für Materialprüfung ebenso wie das Forschungsinstitut Hohenstein in Baden-Württemberg einen Angestellten kostenlos zur Verfügung. Ein regelrechter Haushaltsplan muß laut Schiedsstellenvereinbarung nur in Hessen aufgestellt werden. Die Träger der Schiedsstellen in den anderen Bundesländern versuchen ohne einen regulären Haushaltsplan auszukommen. Die Höhe der Gebühr wird eher geschätzt denn errechnet. In Hessen und Schleswig-Holstein bestehen vertragliche Regelungen, wie eventuelle Defizite abgedeckt werden können. In Hessen werden Sachkosten zu 85 Prozent vom Hessischen Textilreinigungsverband und zu 15 Prozent von der Verbraucherzentrale getragen, wohingegen sich die Landesinnung Schleswig-Holstein verpflichtet hat, einen Fehlbetrag bis zu DM 750,— voll auszugleichen.

Einleitung des Verfahrens vor der Schiedsstelle . . .

Was muß der Verbraucher nun alles tun, um ein Verfahren vor einer der Schiedsstellen in Gang zu bringen? Zunächst muß er feststellen, daß ein Fehler vorliegt. Entdeckt er den Fehler bei der Übergabe des Kleidungsstückes noch im Geschäft, wird der Verbraucher, ehe er den Reinigungspreis zahlt, den Reiniger darauf aufmerksam machen und Reiniger und Verbraucher können versuchen sich zu einigen. Können sich die Parteien nicht einigen, wird der Verbraucher zunächst nicht zahlen, der Reiniger das Gut nicht herausgeben. Bemerkt der Verbraucher die fehlerhafte Reinigung erst zuhause, ist seine Situation ungünstiger, weil er bereits bezahlt hat. Außerdem läuft er nach den meisten allgemeinen Geschäftsbedingungen der Reiniger Gefahr, seine Rechte zu verlieren, wenn er offensichtliche Mängel nicht unverzüglich, spätestens innerhalb einer Woche, reklamiert (so jedenfalls in der Konditionenempfehlung, die der DTV beim Bundeskartellamt angemeldet hat). Ob diese Klausel den Anforderungen des Gesetzes zu den Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGBG) standhält, ist bislang noch nicht überprüft worden.⁶⁾ In beiden Beispielen besteht die Notwendigkeit, den Mangel beim Reiniger zu reklamieren.

. . . auf zweierlei Weise

Aus der Sicht des Verbrauchers existieren nun zwei Wege, um das Schiedsverfahren einzuleiten: Entweder er einigt sich mit dem Reiniger darauf, daß die Schiedsstelle durch einen Schiedsspruch den Konflikt beilegt, oder der Verbraucher ruft die Schiedsstelle an, ohne sich um die Bereitschaft des Reinigers zur gütlichen Beilegung weiter zu kümmern. Der Schiedsspruch dient damit dann vordringlich dazu, den Reiniger – falls ein Verschulden nachgewiesen werden kann – unter Druck zu setzen und doch noch zum Einlenken zu bewegen. Soweit ersichtlich, kann der Verbraucher in allen Bundesländern wählen, welchen Weg er einschlagen will. Dieselben Möglichkeiten stehen natürlich dem Reiniger offen. Tatsächlich wird die überwiegende Zahl der Verfahren von Verbrauchern eingeleitet.

Zwei Verbraucherzentralen vermitteln auch vor den Verfahren

Von der einverständlichen Anrufung der Schiedsstelle streng zu trennen ist die Frage, ob die Parteien des Reinigungsvertrages verpflichtet sind, vor der Einleitung des Schiedsverfahrens einen Versuch zu unternehmen, den Konflikt ohne Inanspruchnahme der Schiedsstelle beizulegen. In Nordrhein-Westfalen besteht eine informelle Praxis, wonach der Verbraucher seine Rechte zunächst gegenüber dem Reiniger vortragen soll. Ein formell ausgestattetes Vorverfahren existiert lediglich in Berlin. Die durch den Verbraucher eingeschaltete Verbraucherzentrale versucht, zwischen den Parteien zu vermitteln. Hierzu versendet sie an den Reiniger ein Schreiben, in dem die Reklamationsgründe kurz aufgeführt sind, und bittet den Reiniger um einen Regulierungsvorschlag. Gleichzeitig weist sie auf die Möglichkeit hin, ein Schiedsverfahren zur Klärung der Schiedsursache durchführen zu lassen. Die nachfolgende Einleitung des Schiedsverfahrens muß, um dies klarzustellen, nicht einvernehmlich erfolgen.

Formblätter für Beschwerden

Der Weg zur Schiedsstelle ist für den Verbraucher einerseits mit dem Ausfüllen von Formblättern verbunden, andererseits muß er das Kleidungsstück bei der Verbraucherzentrale, in Hamburg bei der Innung, deponieren. Alle Schiedsstellen verwenden Formblätter, die im Wortlaut nicht identisch sind, die sich inhaltlich jedoch stark ähneln. Der Verbraucher muß Namen und Adresse von ihm selbst sowie die des Reinigers angeben, die Art der Behandlung umschreiben sowie die Beschwerdegründe nennen. Bayern, Hessen und Hamburg arbeiten mit unterschiedlichen Formblättern für Verbraucher und Reiniger. Eine besondere Regelung besteht in Nordrhein-Westfalen, wo der Verbraucher gehalten ist, das reklamierte Reinigungsgut versehen mit einem Vermerk direkt an die Verbraucherzentrale zu schicken, die ihm dann den Erhalt des Pakets per Vordruck bestätigt.

Nur in Nordrhein-Westfalen, Hamburg und in Berlin wird der Verbraucher darauf hingewiesen, daß die Verjährung durch die Einleitung des

Schiedsverfahrens nicht unterbrochen wird. Gleichlautende Informationen finden sich sonst auf keinem der von den Schiedsstellen verwandten Formblätter.

Gebühren müssen gezahlt werden

Die Geschäftsstelle der Schiedsstelle wird nur tätig, wenn der Verbraucher gleichzeitig mit seinem Auftrag die festgelegte Gebühr bezahlt. Die Beträge sind unterschiedlich hoch. Nur in Bremen ist das Verfahren noch kostenlos. In Berlin und in Hessen bezahlen die Verbraucher DM 5,—, die Einreicher-/Reiniger in Hessen DM 10,—, wenn sie nicht dem Landesverband angehören; in Nordrhein-Westfalen, Bayern, Schleswig-Holstein und Niedersachsen beträgt die Gebühr einheitlich DM 10,—, in Hamburg DM 20,—, in Baden-Württemberg seit langem DM 30,—. Allerdings muß der Verbraucher hier den vollen Betrag nur zahlen, wenn er einen Begutachtungsantrag stellt, mit dem der Reiniger sich nicht einverstanden erklärt hat. Erfolgt die Anrufung der Schiedsstelle einvernehmlich und ist der Reiniger zugleich Mitglied des Landesverbandes, so muß der Reiniger unabhängig vom Ausgang des Verfahrens DM 20,— zahlen, der Verbraucher kommt mit DM 10,— davon.

Das eigentliche Verfahren

Das eigentliche Verfahren, in dem die Reklamation zur Sprache kommt, findet je nach Arbeitsanfall in mehr oder minder regelmäßigen Abständen in den Räumen der Verbraucherzentrale oder der Innung statt. Eine schriftlich niedergelegte Verfahrensordnung existiert nicht.

Die Zusammensetzung des Schiedsstellengremiums differiert erheblich. Die Träger der Schiedsstellen, also die Verbraucherzentralen, der jeweilige Landesfachverband oder die Landesinnung stellen zunächst je einen Vertreter, so daß wir Schiedsstellen vorfinden, in denen die Reiniger durch ein Mitglied der Innung, in anderen durch ein Mitglied des Landesfachverbandes, vertreten werden. Hinzu kommt ein Sachverständiger, den die meisten Schiedsstellen zur Sachaufklärung heranziehen. Drei Schiedsstellentypen lassen sich unterscheiden:

(1) Der Sachverständige wird von der Innung bestellt. Dieser Typus findet sich bei all den Schiedsstellen, in denen die Innung Vertragspartner der Verbraucherzentrale ist. In Hamburg

wird neben dem sachverständigen Innungsmitglied ein Meister aus der Textilreinigungsbranche hinzugezogen. In Schleswig-Holstein existiert kein starres Gremium. Dem Gesamtkreis der Schiedsstellen gehören drei Mitglieder der Landesinnung, ein Vertreter der Lederreiniger und ein Vertreter der Verbraucherzentrale an. Ähnliche Regelungen gibt es auch in anderen Schiedsstellen, wo je nach Bedarf ein sachverständiges Innungsmitglied des Wäschereigewerbes oder der Lederreiniger hinzugezogen wird. In Bayern sollen sich die ungleichen Brüder der Landesinnung und des Gesamtverbandes gegenseitig neutralisieren, so hofft es jedenfalls die Verbraucherzentrale. Die beiden Träger der Schiedsstellen Hessen sind gehalten, im Bedarfsfall einen vereidigten Sachverständigen heranzuziehen, den die Innung stellt. Gemeinsam ist diesen vier Schiedsstellen bei aller Unterschiedlichkeit die Einschätzung, daß die Innungsvertreter nicht notwendig als Interessenvertreter der Reinigung einzustufen sind.

(2) Der Sachverständige wird von Forschungsinstituten der Chemisch-Reinigerbranche 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. Dies erscheint zweifelhaft (siehe Kap. „Schiedsvertrag und Schiedsgutachtenvertrag“).

(3) Den dritten Schiedsstellentyp finden wir in Berlin, wo als unabhängiger Sachverständiger ein Angestellter der Bundesanstalt für Materialprüfung fungiert.

Die betroffenen Verbraucher beziehungsweise Reiniger nehmen an den Sitzungen der Schiedsstellengremien in der Regel nicht teil.

„Entscheidung über die Schuldfrage“

Die Mitglieder der Schiedskommission haben sämtlich darüber zu befinden, in wessen Verantwortungsbereich die Beschädigung des Kleidungsstückes fällt: Verbraucher, Reiniger oder Hersteller. Soweit eine Schiedsstellenvereinbarung vorhanden ist, wird dieser Vorgang mit der „Entscheidung über die Schuldfrage“ umschrie-

ben. Tatsächlich gehen alle Schiedsstellen zweistufig vor: Sie prüfen zunächst, ob das Kleidungsstück überhaupt einen „Fehler“ aufweist, sodann ordnen sie die Verantwortlichkeit zu. Als Maßstab der Kontrolle dient die Norm RAL 990 A 2, in der die durchschnittlichen Anforderungen an den Reinigungsvorgang niedergelegt sind. Diese Norm findet über die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Reiniger oftmals Eingang in den Vertrag selbst.

Die Entscheidung der Schiedsstelle kann auch darin bestehen, sich für inkompetent zu erklären, weil eine Beurteilung ohne Laboruntersuchung nicht möglich ist. Die Schiedsstellen unterbreiten den Parteien dann ohne Klärung der Schuldfrage einen Kompromißvorschlag oder empfehlen, ein Sachverständigengutachten einzuholen, welches regelmäßig der Antragsteller, also Verbraucher oder Reiniger, bezahlen muß. Oftmals wird der Verbraucher davon absehen, ein vielleicht kostspieliges Gutachten in Auftrag zu geben. Er will vielmehr die Gebühr zurückhaben, die er bei der Antragstellung einbezahlt hat. Dieser Weg ist ihm in Hessen und Schleswig-Holstein versperrt. Diese Schiedsstellen behalten das Geld auch dann ein, wenn sie zu einer Klärung des Streits nicht in der Lage sind.

Abstimmungsmodus

Die meisten Schiedskommissionen bestehen, wie wir gesehen haben, aus drei Personen. Der Vertreter der Verbraucherzentrale kann deshalb überstimmt werden, wenn eine Mehrheitsentscheidung möglich ist. Wiederum ist die Praxis uneinheitlich. Niedersachsen verlangt Einstimmigkeit, in Schleswig-Holstein, Hessen, Berlin, Hamburg und Baden-Württemberg reicht tatsächlich eine Mehrheitsentscheidung aus. An den Sitzungen der Schiedsstelle in Niedersachsen, Bremen und Nordrhein-Westfalen nehmen regelmäßig nur zwei Personen teil: Eine Vertreterin der jeweiligen Verbraucherzentrale und der Sachverständige des Wäschereiforschungsinstituts Krefeld, der alle drei Schiedsstellen betreut. Ein offizielles Abstimmungsverfahren gibt es nicht, die beiden Mitglieder der Schiedsstelle müssen sich untereinander einigen. Bestimmend für den Ablauf des Verfahrens oder den Meinungsbildungsprozeß sind allerdings weniger die formalen Abstimmungsmöglichkeiten als das durch jahrelange Zusammenarbeit begründete Vertrauen der Schiedsstellenmitglieder untereinander.

der. Die Mehrzahl der Entscheidungen ergeht nach Einschätzung der Beteiligten einstimmig. Das Abstimmungsergebnis wird nicht schriftlich festgehalten.

Das Ergebnis des Schiedsspruches

Dem Verbraucher wird das Ergebnis der Schiedsstellensitzung in schriftlicher Form mitgeteilt. Abgesehen von Niedersachsen und Schleswig-Holstein arbeiten alle Schiedsstellen mit Formblättern. Die Bezeichnung des Schiedsspruches differiert. In Hamburg wird ein „Protokoll“ verfaßt, Bremen und Berlin halten das Ergebnis der Sitzung schriftlich fest, ohne den Ausdruck Protokoll zu verwenden, Hessen und Bayern sprechen von „Empfehlung zur Streitsache“, in Baden-Württemberg ergeht ein „Schiedsurteil“. Wesentliche Unterschiede bestehen in der Ausführlichkeit der Begründung. Tendenziell versuchen zwar alle Schiedsstellen in knappen Sätzen den Fehler des Reinigungsgutes zu umschreiben und die Verantwortlichkeit zu klären. Jedoch hängt die Umsetzung des Schiedsspruches nicht unwesentlich von den Argumentationshilfen ab, die die Schiedskommission dem Verbraucher mit auf den Weg gibt. In Berlin steht der Verbraucher schlecht da, weil die Kommission auf einem Vordruck lediglich ankreuzt, in wessen Verantwortungsbereich der Fehler fällt, ohne das gewonnene Ergebnis näher zu begründen.

Das Ergebnis des Schiedsverfahrens wird prinzipiell nur dem Einreicher mitgeteilt, was sich daraus erklärt, daß die Schiedsstelle auch dann tätig wird, wenn sie nur von einer Partei angerufen wurde. Soweit der Reiniger bekannt ist oder gar die Schiedsstelle einverständlich beauftragt wird, erhalten beide Teile das Ergebnis. Ein organisiertes Zustellverfahren, in das grundsätzlich beide Parteien einbezogen sind, existiert in Berlin, Baden-Württemberg und Hamburg.

Um zu verhindern, daß sich die begutachteten Kleidungsstücke in den Räumen der Schiedsstelle stapeln, verknüpfen Hamburg und Nordrhein-Westfalen die Aushändigung des Schiedsgutachtens mit der Übergabe der Kleidungsstücke. In Hamburg wird der Verbraucher angeschrieben, und ihm mitgeteilt, daß er Gutachten und Kleidungsstück abholen kann. In Nordrhein-Westfalen werden ihm Gutachten und Reinigungsgut unfrei zugesandt. Baden-Württemberg stellt dem Verbraucher gleich drei Mög-

lichkeiten zur Wahl, zwischen denen er sich bereits bei der Auftragserteilung entscheiden muß:

- (1) Er holt Gutachten und Kleidungsstück in der Verbraucherzentrale ab;
- (2) er erhält das Reinigungsgut unfrei zurück;
- (3) er legt das notwendige Rückporto bei.

In anderen Schiedsstellen scheint die Problematik kaum zu bestehen, so haben Hessen und Berlin keine schlechten Erfahrungen gemacht.

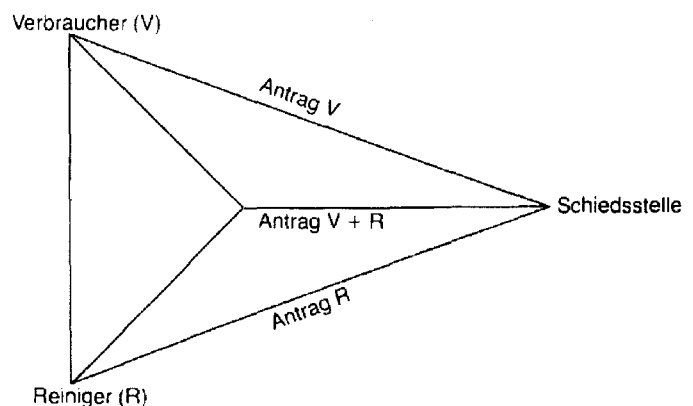
Rechtliche Einordnung des Schiedsverfahrens

Die vielleicht wichtigste Frage des gesamten Verfahrens für den Verbraucher ist, was ihm ein für ihn positiver Schiedsspruch nützt.

Ist der zum Schadenersatz „verurteilte“ Reiniger verpflichtet, dem Schiedsspruch nachzukommen und was kann der Verbraucher tun, wenn sich der Reiniger nicht um den Schiedsspruch kümmert, sondern auf seinem Standpunkt beharrt? Wie wirkt sich der Schiedsspruch auf ein mögliches Gerichtsverfahren aus? Ist das Gericht an die im Schiedsverfahren festgestellten Tatsachen gebunden in der Weise, daß lediglich noch eine rechtliche Überprüfung des Streitkomplexes vor Gericht erfolgt?

Um die rechtlichen Konsequenzen des Schiedsverfahrens erkennen zu können, ist es notwendig, das Verhältnis der Parteien untereinander

von ihren Beziehungen zur Schiedsstelle zu trennen.



Je nachdem, ob Verbraucher oder Reiniger allein oder gemeinschaftlich vorgehen, gestalten sich ihre Rechtsbeziehungen unterschiedlich. Haben sie sich untereinander geeinigt, die Entscheidung über ihre Rechtsstreitigkeit an die Schiedskommission zu delegieren, so ist zwischen ihnen ein 'Schiedsgutachtenvertrag⁷⁾ zustandekommen. Wenn sie jetzt die Schiedsstelle gemeinschaftlich beauftragen, also einen Begutachtungsantrag an die Schiedsstelle richten, haben sie darüber hinaus mit der Schiedsstelle einen Schiedsgutachtenvertrag geschlossen. Bei einem individuellen Vorgehen des Verbrauchers oder des Reinigers kann eine vertragliche Beziehung nur gegenüber der Schiedskommission begründet werden.

Schiedsvertrag und Schiedsgutachtenvertrag

Das Gesetz stellt zwei juristische Möglichkeiten zur Einordnung des zwischen Verbraucher und Reiniger geschlossenen Vertrages zur Verfügung: Den **Schiedsvertrag** gemäß §§ 1025ff Zivilprozeßordnung (ZPO) und den **Schiedsgutachtenvertrag**, der nicht im Bürgerlichen Gesetzbuch (BGB) geregelt ist, auf den jedoch nach einhelliger Meinung die §§ 317–319 BGB sinngemäß Anwendung finden.

Schiedsvertrag und Schiedsgutachtenvertrag unterscheiden sich insofern grundlegend, als der Schiedsvertrag das ordentliche Gerichtsverfahren ersetzt. Das auf der Basis des Schiedsvertrages einzurichtende Schiedsgericht entscheidet definitiv und abschließend über den zwischen den Parteien schwelenden Rechtsstreit. Der Weg zu den ordentlichen Gerichten ist den Parteien dann grundsätzlich versperrt.

Bis zum 30. 6. 1981 konnten Verbraucher und Reiniger in Baden-Württemberg einen Schiedsvertrag gemäß § 1025ff ZPO schließen. Im Vertragstext wurden die Parteien auf die Konsequenzen des Verfahrens hingewiesen. Im wesentlichen aus Kostengründen ist dieses Verfahren in Baden-Württemberg wieder abgeschafft worden, so daß eines mit Sicherheit feststeht: Schiedsverträge kommen zwischen Verbrauchern und Reinigern nicht zustande, nicht in Baden-Württemberg und auch nicht vor den anderen Schiedsstellen.

Beim Schiedsgutachtenvertrag steht es den Parteien frei, das Gericht nachträglich anzurufen. Gleichwohl bleibt der auf der Basis eines Schiedsgutachtenvertrages ergangene Schiedsspruch für das nachfolgende Gerichtsverfahren nicht ohne Konsequenzen. Das Landgericht Nürnberg-Fürth hatte in einem vielbeachteten Urteil entschieden, daß das Schiedsgutachten einer Kfz-Innung nicht nur die Parteien bindet, sondern auch das Gericht⁸⁾, (Urteil vom 30. 1. 1976; AZ: 11 F 6263/75). Nur offenbare, auch ohne eingehende Prüfung erkennbare Fehler machen das Schiedsgutachten nach Auffassung des Gerichts unwirksam. Maßgeblich ist, daß sich die Unrichtigkeit dem Blick eines sachkundigen und unbefangenen Beurteilers sofort aufdrängt. Der Verbraucher wäre also, sofern man diese Entscheidung auf unsere Problematik überträgt, an die Tatsachenentscheidung der Schiedskommission gebunden, sofern er einen Schiedsgutachtenvertrag mit dem Reiniger geschlossen hat. Ob das Kleidungsstück mangelhaft oder fehlerhaft gereinigt worden war, stünde nur noch insofern zur Diskussion, als das Gericht das erstellte Schiedsgutachten daraufhin überprüft, ob der Kommission krasse Fehler unterlaufen sind. Aus dem Bereich der Schiedsstellen für Textilreinigungsreklamationen ist bislang nicht bekannt geworden, daß ein Gericht das Schiedsgutachten zu analysieren hatte.

Zu klären ist nun, wo und wann Verbraucher und Reiniger einen Schiedsgutachtenvertrag schließen, der diese Konsequenzen nach sich zieht. Eindeutig ist die Rechtslage in Baden-Württemberg, wo Verbraucher und Reiniger einen derartigen Vertrag schließen können. Beiden Parteien steht es frei, ein Formblatt zu unterschreiben, das mit „Schiedsgutachtenvertrag“ überschrieben ist und in dem den Parteien die Konsequenzen und der Ablauf des Verfahrens erklärt werden.

In Hessen sollen Verbraucher und Reiniger auf ihrem Antrag auf Begutachtung unterschreiben, daß die jeweils andere Partei sich mit einer Herbeiführung einer Empfehlung durch die Schiedsstelle einverstanden erklärt hat. Je nach dem, wer einreicht, unterschreibt auf der Vorderseite der Einreicher, auf der Rückseite der Beschwerte. In diesem Fall ist allerdings zu fragen, ob ein Schiedsgutachtenvertrag damit überhaupt zustande gekommen ist. Die Parteien stellen zwar gemeinschaftlich einen Begutachtungsantrag, sie sind auch bereit, die Empfehlung zu akzeptieren, die Konsequenzen in Bezug auf ein eventuell nachfolgendes Gerichtsverfahren gehen indessen aus den Formularen nicht hervor.

Der Schiedsgutachtenvertrag muß nicht schriftlich geschlossen werden, mündliche Klärungen sind deshalb möglich. Zum Schutze beider Parteien muß dann aber aus den konkreten Umständen des Einzelfalles in Hessen wie auch vor den anderen Schiedsstellen unmißverständlich klar werden, welche Bindungswirkung dem Schiedsspruch zukommt⁹⁾. An diesen Anforderungen, die bislang von keinem Gericht bestätigt worden sind, dürfte das Zustandekommen eines Schiedsgutachtenvertrages regelmäßig scheitern. Der Schiedsspruch entfaltet dann keinerlei Wirkung im eventuell nachfolgenden Gerichtsverfahren.

Das Landgericht Nürnberg-Fürth hat in der bereits erwähnten Entscheidung einen Weg gewiesen, wie der Schiedsspruch die Parteien und das Gericht binden kann, selbst wenn ein Schiedsgutachtenvertrag zwischen den Parteien nicht zustande gekommen ist. Haben nämlich die als Träger der Schiedsstelle fungierenden Landesfachverbände oder Landesinnungen einen Beschluß in ihrer Organisation herbeigeführt, wonach die Mitglieder sich zwangsläufig dem Schiedsspruch unterwerfen, so soll dieser Beschluß ausreichen, um eine Bindungswirkung gegenüber dem Reiniger und dem Gericht zu entfalten. Soweit ersichtlich, besteht eine formelle Anerkennungspflicht in Baden-Württemberg für die Mitgliedsbetriebe des Landesverbandes Südwest und in Berlin für die Betriebe, die in der Landesinnung organisiert sind. Die Rechtsprechung verkennt, daß der Mitgliederbeschluß 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. Die geschilderten Probleme schließen es nicht aus, daß die Parteien sich gleichwohl in einem Schiedsgutachtenvertrag binden, wenn sie sich im konkreten Fall mit hinreichender Klarheit untereinander verständigt haben.

Ungeklärt ist jedoch, ob die Bindungswirkung des Schiedsgutachtenspruchs geknüpft ist an die Einhaltung gewisser rechtsstaatlicher Minimalanforderungen im Schiedsgutachtenverfahren oder ob die Parteien autonom darüber entscheiden können, welche Bedeutung sie einer wie auch immer zusammengesetzten Schiedsstelle beimessen können. Um das Ergebnis vorwegzunehmen: Gerichte und die Mehrzahl der juristischen Kommentare lehnen es ab, Elemente des Gerichtsverfahrens auf das Schiedsgutachtenverfahren zu übertragen¹⁰). Ob die Schiedskommission paritätisch besetzt ist, ob der Sachverständige als neutral einzustufen ist, ob der Schiedsspruch hinreichend begründet wird¹¹) oder ob die Kommission sich darüber im klaren ist, welche Bedeutung die Parteien dem Schiedsspruch beimessen, bleibt unberücksichtigt. Zur Begründung dient den Gerichten und Teilen der Rechtswissenschaft § 315 BGB, wonach es sogar zulässig ist, einer Vertragspartei das Recht einzuräumen, festzulegen, was Inhalt des Vertrages sein soll. Wenn aber einer Partei so weitgehende Befugnisse eingeräumt werden können, so müssen die Parteien erst recht in der Auswahl eines Dritten oder mehrerer Dritter (zum Beispiel der Schiedsstelle) frei sein, die im Wege des Schiedsspruchs über die streitigen Tatsachen verbindlich entscheiden können. Eine Korrekturmöglichkeit ergibt sich nach dieser Auffassung nur, wenn der Schiedsspruch offensichtlich unrichtig ist. Diese Auffassung erscheint bedenklich, da zumindest der Verbraucher, aber auch der Reiniger mit der Delegation der Streitentscheidung an die Schiedskommission die Vorstellung verbindet, daß in fairer Art und Weise über die streitigen Tatsachen verhandelt wird. Ein faires Gutachten kann aber nur von einem neutralen Sachverständigen oder von einer paritätisch besetzten Kommission erstattet werden. Wir wissen aus einer Vielzahl von Prozessen, daß das Gutachten des Sachverständigen oft genug über den Ausgang eines Prozesses entscheidet. Ist das Gericht aber an ein Sachverständigen-gutachten gebunden, ganz unabhängig davon, wer es in wessen Interesse erstellt hat, so werden dem Schiedsgutachtenvertrag Konsequenzen

beigemessen, die die Parteien nicht überschauen können. Es sollte deshalb eine paritätische Besetzung unter Vorsitz eines neutralen Sachverständigen gewährleistet sein, damit das Schiedsgutachten Bindungswirkung entfalten kann¹²).

Legt man diesen Maßstab an die Zusammensetzung der Schiedskommission an, ergibt sich bezugnehmend auf die Dreiteilung der Schiedsstellentypen folgendes Bild: Sobald als Sachverständige Innungemitglieder fungieren, ist die Neutralität nicht gewährleistet. Innungsmitglieder sind in die Interessen der Reiniger eingebunden und sind in der Rolle des neutralen Sachverständigen überfordert. Ob diese Annahme auch für vereidigte Sachverständige der Innung gilt (Hessen), sollte offengelassen werden, da hier nicht der Platz für eine umfassende Erörterung ist.

Zweifel ergeben sich ebenfalls an der Überparteilichkeit der Sachverständigen des Forschungsinstituts Hohenstein und der Wäschereiforschungsanstalt Krefeld. Wiederum sind die Bedenken vordringlich auf die Verknüpfungen zwischen den Reinigungsbetrieben und den Forschungsinstituten zurückzuführen. Das Forschungsinstitut Hohenstein gliedert sich in drei verschiedene Institute mit selbständigen Aufgabenbereichen, die aber organisatorisch zusammengefaßt sind. Die für uns interessante Forschungsanstalt Chemische Reinigung 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. Kaum anders verhält es sich mit der Wäschereiforschungsanstalt Krefeld, die sich neben Mitgliedsbeiträgen aus Forschungsvorhaben der Industrie und der Bundesregierung finanziert. Darüber hinaus wird sie vom Forschungsinstitut Hohenstein finanziell unterstützt. Beweise für eine Parteinahme der Sachverständigen der Institute existieren ebenso wenig wie Beweise für die Parteinahme der sachverständigen Innungsmitglieder. Ein Beweis wird nicht erbracht werden können, da eine Überprüfung der von den Schiedskommissionen getroffenen Entscheidungen nicht möglich ist. Verfahrensakten werden nämlich nicht geführt. Trotzdem bleibt ein Unbehagen, Angestellte so einseitig interessengebundener Institutionen als neutral zu werten. Die Kritik beziehungsweise Zweifel richten sich wohlgerne nicht gegen die Personen der Sachverständigen selbst, die größtenteils

sicher mit hohem persönlichem Engagement arbeiten. Sofern die Rolle des Sachverständigen von einem Angestellten einer staatlichen Prüfungsanstalt, wie in Berlin von der Bundesanstalt

für Materialprüfung, wahrgenommen wird, besteht zumindest institutionell eine bessere Ausgangsposition für eine neutrale Entscheidungsfindung.

Schadensursachen und -verursacher – Statistik

Die beiden Statistiken geben einen Überblick über die von den neun Schiedsstellen geleistete Arbeit. Untereinander vergleichbar sind die Zahlen erst seit 1978, da die im Laufe des Jahres 1976 eingerichtete Schiedsstelle in Schleswig-Holstein 1977 erstmals über das ganze Jahr hinweg tätig war und die Schiedsstelle in Berlin erst 1978 ihre Arbeit aufgenommen hatte. Der ständig steigende Anstieg der Reklamationsfälle läßt, insoweit ist dem DTV rechtzugeben, nicht notwendig den Schluß zu, daß die Reiniger immer schlechtere Arbeit leisten. 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 Halbjahr 1981 um 25% zugenommen haben, was die Verbraucherzentrale und den DTV veranlaßte, vorübergehend einen Aufnahmestopp zu veranlassen.¹³⁾ Es besteht nämlich die Gefahr, daß eventuelle Gewährleistungsansprüche während der Bearbeitungszeit verjähren. Umgekehrt zeigt gerade das Beispiel Nordrhein-Westfalen den geringen Repräsentativitätsgrad der von den

Tab. 1 Aus der Schadensfallstatistik:
Schadensursache

Einteilung der Schadensursache	1976	1977	1978	1979	1980
1. Maßänderung	17,5	15,8	17,8	18,1	19,7
2. Flecken	13,0	14,9	13,0	13,0	13,7
3. Farbveränderung und/oder Verfärbung durch Ausbluten oder Anbluten	21,1	19,8	17,0	16,6	16,1
4. Veränderung des Warenbildes	14,0	11,7	13,2	13,0	13,4
5. Mechanische Schäden	10,4	11,2	11,1	10,5	10,3
6. Chemische Schäden	2,6	2,9	2,2	2,9	2,9
7. Blasen- und Wellenbildung	3,2	3,1	3,1	2,5	2,3
8. Veränderung von Pelz/Leder	8,4	10,8	13,3	14,5	12,9
9. Veränderung von Beschichtung Kunstleder	1,9	1,5	1,9	2,7	2,9
10. Vergrauung oder Vergilbung	2,3	2,4	2,7	2,1	2,2
11. Sonstiges	3,6	4,3	3,7	2,8	2,3
12. Hitzeschäden	2,0	1,6	1,0	1,3	1,3
Fälle insgesamt (Stück)	3326	3837	4785	5204	5582

Tab. 2 Aus der Schadensfallstatistik:
Schadensverursacher

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

Quelle: Offizielle Schadensfallstatistik des DTV

Schiedsstellen behandelten Reklamationsfälle für die in der Reinigerbranche insgesamt geleistete Qualität. Voraussichtlich nehmen nach wie vor eine große Anzahl von Verbrauchern die ihnen eröffnete Beschwerdemöglichkeit noch nicht wahr.

Auffällig sind in der Tabelle 1 die relativ geringen Verschiebungen innerhalb der einzelnen Gruppen. Herausragen nur die kontinuierlich steigenden Maßänderungen und der hohe Anteil der Veränderungen bei Lederartikeln. Damit sind die beiden Bereiche klar umrissen, die den Reinigern die meisten Probleme bereiten.

Maßänderungen zeigen sich vor allem bei modischen Artikeln, die qualitativ einiges zu wünschen übrig lassen (Stichwort Disco-Kleidung). Lederartikel verlieren nach der ersten Reinigung vielfach an Schönheit, weil das immer knapper und teurer werdende Leder von den Herstellern enorm aufgearbeitet wird, um auch schlechtere Qualität noch verkaufen zu können. Interessanter ist die Aufgliederung der Verantwortlichkeit in Tabelle 2. Die Reiniger müssen bis

zu knapp 25 Prozent Schadenersatz leisten; rechnet man die Nachbesserungspflicht hinzu, ergibt sich, daß rund $\frac{1}{3}$ in den Verantwortungsbereich der Reinigungsunternehmen fällt. Allerdings schwanken die im Bundesdurchschnitt relativ konstanten Zahlen innerhalb der einzelnen Schiedsstellen erheblich. Offensichtlich werden unterschiedlich scharfe Maßstäbe angelegt. Ein wesentlicher Teil der anfallenden Schäden ist den Herstellern zuzurechnen (1980: 28,6%). Neben mangelhafter Qualität und schlechter Verarbeitung ist die falsche und fehlende Kennzeichnung anzuführen, die den Reinigern ihre Arbeit erschweren. Da das Textilkennzeichnungsgesetz Lücken offen läßt und die Pflegekennzeichnung freiwillig ist und daher nicht von allen Herstellern angewandt wird, können die Risiken, die durch die Reinigung entstehen, über die Reiniger auf die Verbraucher abgewälzt werden.¹⁴). Verbraucherzentralen sollten die Reklamationsfälle gezielt sammeln, auswerten und einzelne Verbraucher veranlassen, prozessual über die Regeln der Produzentenhaftung gegen den Hersteller vorzugehen.

Die Schwachstellen

Nachfolgend wird versucht, einige Schwachstellen der Schiedsstellen für Textilreinigungsreklamationen aufzuzeigen, die relativ schnell behoben werden sollten. Die Schiedsstellen können die viele Arbeit nur bewältigen, weil sie weitgehend frei von formalen Erfordernissen entscheiden. Verfahrensmäßige Anforderungen erschweren naturgemäß den reibungslosen Ablauf des Verfahrens.

Die Träger der Schiedsstellen sollten auf überregionaler Ebene eine gemeinsame Verfahrensordnung erarbeiten. Als Vorbild könnte hier die Verfahrensordnung dienen, die seit Jahren von den Schiedsstellen im Kfz-Handwerk zugrundegelegt wird. Die Existenz einer besonderen Verfahrensordnung ist zur Erwirkung eines gültigen Schiedsgutachtens überhaupt nicht erforderlich, sie empfiehlt sich gleichwohl aus zweierlei Gründen: Einerseits können die Träger in der Verfahrensordnung ihre Praxis fortschreiben und sich so Rechenschaft über die bislang geleistete Arbeit ablegen, andererseits dient sie den Verbrauchern gegenüber als Aufklärungsmittel¹⁵⁾.

Die Formulare, die der Verbraucher ausfüllen muß, um das Schiedsverfahren einzuleiten, sind ebenfalls zu vereinheitlichen. Der Verbraucher muß auf die Konsequenzen des Schiedsverfahrens klar und unmißverständlich hingewiesen werden:

(1) Der Weg zu den ordentlichen Gerichten wird dem Verbraucher durch das Schiedsverfahren nicht versperrt;

(2) die Verjährung läuft während der Dauer des Schiedsverfahrens weiter, so daß der Verbraucher Gefahr läuft, seine Rechte zu verlieren, wenn das Verfahren vor der Schiedsstelle länger als sechs Monate dauert;

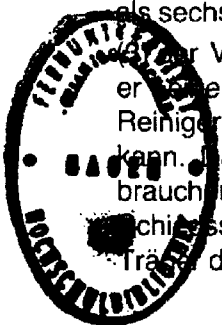
Der Verbraucher ist darüber aufzuklären, ob er einen Schiedsgutachtenvertrag mit dem Reiniger abzuschließen hat oder abschließen kann. Das erscheint notwendig, um dem Verbraucher Klarheit über die Konsequenzen des Schiedsspruchs zu verschaffen. Sollten die Träger der Schiedsstellen an einer Tatbestands-

wirkung ihrer Empfehlung nicht interessiert sein, so wäre dies auf dem Formular zum Ausdruck zu bringen.

Die Empfehlung der Schiedskommission ist zu begründen, um dem Verbraucher Argumentationshilfen an die Hand zu geben.

Rechtlich bedenklich ist die mancherorts praktizierte Übung, dem Verbraucher den Schiedsspruch nur auszuhändigen, wenn er gleichzeitig das Reinigungsgut abholt. Die Verfahrensdauer wird hinausgezögert, Gewährleistungsansprüche drohen zu verjähren. Der Schiedsspruch ist dem Verbraucher oder dem Reiniger sofort zuzustellen. Um gleichwohl zu verhindern, daß sich die Reinigungsgüter in der Verbrauchersentrale oder der Innung stapeln, erscheint es denkbar, den Verbraucher bei der Auftragserteilung auf verschiedene Wahlmöglichkeiten hinzuweisen, wie das in Baden-Württemberg offensichtlich mit Erfolg praktiziert wird.

Besonders schwierig ist das Problem zu lösen, wie unabhängige Sachverständige in die Schiedskommission zu integrieren sind. Um den Minimalanforderungen an ein rechtsstaatliches Verfahren zu genügen, ist gleichwohl Eile geboten. Hier könnte ein zweistufiges Lösungsmodell weiter helfen. Es wäre sicherlich bereits ein Fortschritt, wenn alle neun Schiedsstellen paritätisch besetzt wären und als Vorsitzender ein Sachverständiger fungiert, der von den beiden Forschungsinstituten gestellt wird. Aus den genannten Gründen erscheint es langfristig erforderlich, neue Wege einzuschlagen. Entweder der Vorsitz wird einem Juristen übertragen, dem ähnlich wie bei Gericht dann die Aufgabe zufiele, das Sachverständigengutachten auf seine Schlüssigkeit hin zu hinterfragen. Eine solche Lösung hat den bekannten Nachteil, daß der Jurist selbst nicht sachverständig ist. Denkbar wäre, mit dem Vorsitz einen Sachverständigen zu beauftragen, der bei einer staatlichen Prüfanstalt beschäftigt ist. Die anlaufende Diskussion um die Möglichkeiten alternativer Konfliktlösungen bietet die Chance, vorhandene Praktiken zu überdenken und auf eine Umgestaltung der Schiedsstellen hinzuwirken.



Anmerkungen

- ¹⁾ Zweiter Bericht der Bundesregierung zur Verbraucherpolitik vom 20. 10. 1975, Bundestagsdrucksache 7/4181, S. 8
- ²⁾ Vgl. dazu Reich/Micklitz, Verbraucherschutzrecht in den Staaten der EG – Eine vergleichende Analyse, 1980, S. 185 ff
- ³⁾ Dieses Schlagwort wurde vom Präsidenten des BGH, Dr. Pfeiffer, in die Diskussion eingeführt: vgl. Zeitschrift für Rechtspolitik, 1981, S. 121 ff
- ⁴⁾ Vgl. dazu den Beitrag von Gessner/Falke – „Konfliktnähe als Bewertungskriterium für gerichtliche und außergerichtliche Streitbehandlung“, den diese auf dem besagten workshop gehalten haben. Die dort gehaltenen Vorträge werden demnächst vom Bundesjustizministerium in einem Sammelband veröffentlicht.
- ⁵⁾ Diese existiert bislang nämlich nicht. Erste Ansätze finden sich bei Micklitz, Schiedsstellen – echte Hilfen für den Konsumenten, Vorwärts-Beilage vom 4. 12. 1980; sowie in der Studie von Röhl, Vorschlag für einen Modellversuch zur Regelung von kleineren Streitfällen zwischen Verbrauchern und Waren- und Dienstleistungslieferanten, Manuskript Dezember 1980, S. 143 ff
- ⁶⁾ In dem vom Verbraucherschutzverein (VSV) angestregten Rechtsstreit, in dem 4 Klauseln der vom DTV ausgearbeiteten Konditionenempfehlung inzwischen vor dem BGH anhängig sind, wird leider nicht über die Frist verhandelt.
- ⁷⁾ Siehe dazu Palandt-Heinrichs, 40. Aufl. 1981 Anm. 2b; Münchner Kommentar, 1979, Schuldrecht Allgemeiner Teil, Bearbeiter Söllner § 317 Rdnr. 17–25; Alternativ Kommentar Bd. 2, Allgemeines Schuldrecht, 1980, Bearbeiter Dubischar §§ 317–319 Rdnr. 1 ff
- ⁸⁾ Landgericht Nürnberg-Fürth, Gewerberechtliches Archiv 1976, S. 336 ff
- ⁹⁾ Ähnlich Doms, Neue Juristische Wochenschrift 1981, S. 2489 ff für die ärztlichen Gutachterkommissionen und Schlichtungsstellen
- ¹⁰⁾ Vgl. stellvertretend Münchner Kommentar – Söllner, § 317 Rdnr. 13; BGHZ 6, 335 ff
- ¹¹⁾ Was aber wohl als Fehler betrachtet wird, der das Gutachten offensichtlich unrichtig macht, dazu Wittmann, Struktur und Grundprobleme des Schiedsgutachtenvertrages, 1978, S. 92, mit Nachweisen aus der Rechtsprechung
- ¹²⁾ Vgl. zur Frage der Unabhängigkeit des Schiedsgutachters umfassend Wittmann, S. 96 ff
- ¹³⁾ Mitteilungsdienst der Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen, Heft 2, 1981, S. 83
- ¹⁴⁾ Zu dieser Problematik Reich/Micklitz, Verbraucherschutzrecht in der BRD, 1980, Rdnr. 56
- ¹⁵⁾ So BGHZ 6, 335 ff

Verbraucher, die eine Schiedsstelle für Textilreinigungsklamationen anrufen wollen, können sich an ihre Verbraucherzentrale wenden.