

# Schiedsstellen – eine Hilfe für den Verbraucher?

Hat der Verbraucher Ärger mit der KFZ-Werkstatt, weil die Reparaturkosten höher als vorausgesagt waren, oder weil die Reparatur nicht ordnungsgemäß durchgeführt wurde, oder hat er ein gebrauchtes Auto gekauft, an dem er bald Mängel feststellen mußte, oder hat er Probleme mit der Reparatur des Fernsehers – so kann er sich zur gütlichen Beilegung des Konflikts an eine der Schieds- und Schlichtungsstellen, die für die jeweilige Branche an vielen Orten eingerichtet sind, wenden. Schieds- und Schlichtungsstellen gibt es beispielsweise im KFZ-Handwerk, Gebrauchtwagenhandel, Elektrohandwerk, bei den Industrie- und Handelskammern oder bei den Handwerkskammern.

Was sind Schieds- und Schlichtungsstellen, wie arbeiten sie und welchen Nutzen haben sie für den Verbraucher? Diese Fragen werden in dieser Verbraucher Rundschau – verfaßt von H.-W. Micklitz, Zentrum für europäische Rechtspolitik an der Universität Bremen, aufgegriffen, indem Aufgaben und Bedeutung der Schieds- und Schlichtungsstellen der einzelnen Branchen dargestellt werden.

Die im Herbst 1981 in der Bundesrepublik einsetzende Diskussion „um Alternativen zur Justiz“ als Möglichkeit, die Gerichte zu entlasten, aber auch als Chance, dem Verbraucher die Wahrnehmung seiner Rechte zu erleichtern, ist keine politische Eintagsfliege geblieben. Auf europäischer Ebene wurde die Problematik alternativer Formen der Rechtsdurchsetzung kürzlich auf einem von der Kommission der Europäischen Gemeinschaft veranstalteten Symposium erörtert. Schieds- und Schlichtungsstellen bilden nur eine mögliche Variante alternativer Formen der Rechtsdurchsetzung; in der Bundesrepublik wird die Wiederbelebung des

Schiedsobmanns ebenso erwogen wie die Intensivierung der Beschwerdemöglichkeiten bei Industrie- und Handelskammern. Trotz aller Versuche auf nationaler wie auf europäischer Ebene gibt es noch zu wenig präzise Informationen über bereits existierende und arbeitende Konfliktlösungsstellen. Dieser Beitrag will hiermit, den in der Verbraucher Rundschau, Heft 12, 1981 „Schiedsstellen für Verbraucher bei Textilreinigungsreklamationen“ begonnenen Versuch, die Praxis bestehender alternativer Rechtsdurchsetzungsinstitutionen und -organisationen zu schildern, fortsetzen.

## *Inhalt:*

### **Schiedsstellen – eine Hilfe für den Verbraucher?**

Schiedsstellen im KFZ-Handwerk . . . . .	S. 3
Einleitung des Verfahrens . . . . .	S. 3
Das Vorverfahren . . . . .	S. 3
Das Hauptverfahren . . . . .	S. 4
Entscheidung der Schiedskommission . . . . .	S. 5
Konsequenzen für den Verbraucher . . . . .	S. 5
Finanzierung der Schiedsstellen . . . . .	S. 6
Beschwerdegründe . . . . .	S. 6
Schiedsstellen im Gebrauchtwagenhandel . . . . .	S. 7
Einleitung des Verfahrens . . . . .	S. 7
Das Vorverfahren . . . . .	S. 7
Das Hauptverfahren . . . . .	S. 8
Konsequenzen für den Verbraucher . . . . .	S. 9
Schlichtungsstellen im Elektrohandwerk . . . . .	S. 9

Einleitung des Verfahrens . . . . .	S. 10
Das Vorverfahren . . . . .	S. 10
Das Hauptverfahren . . . . .	S. 10
Konsequenzen für den Verbraucher . . . . .	S. 11
Schlichtungsstellen bei den Industrie- und Handelskammern . . . . .	S. 11
Einleitung des Verfahrens . . . . .	S. 11
Das Vorverfahren . . . . .	S. 12
Das Hauptverfahren . . . . .	S. 12
Konsequenzen für den Verbraucher . . . . .	S. 12
Schlichtungsstellen bei den Handwerkskammern . . . . .	S. 13
Die Schwachstellen . . . . .	S. 13
Versuch einer Bilanz . . . . .	S. 14
<b>Vorsicht vor Schimmel . . . . .</b>	<b>S. 15</b>
<b>Nicht alle Mieter haften bei Reparaturen gemeinsam . . . . .</b>	<b>S. 15</b>

# Schiedsstellen im KFZ-Handwerk

Vielen Verbrauchern ist das Problem bekannt: Vertrauensvoll wenden sie sich an „ihre“ Werkstatt, um die notwendigen Inspektionen oder eventuelle Reparaturarbeiten am Auto durchführen zu lassen. Schon beim Abholen des Wagens müssen sie überrascht feststellen, daß die Reparatur nicht wie ihnen gesagt wurde, etwa 300,- DM, sondern 500,- DM kosten soll. Die Bremsschläuche wurden gleich miterneuert, obwohl hierzu kein Auftrag erteilt war. Schlimmstenfalls bleibt das für teures Geld aus der Werkstatt abgeholte Auto keine zehn Kilometer hinter der Werkstatt stehen. Was soll der Verbraucher tun? Eine Beschwerde beim Werkstattinhaber hat oft nicht den gewünschten Erfolg. So bleibt die Möglichkeit, eine der 86 Schiedsstellen des KFZ-Handwerks anzurufen, die über das ganze Bundesgebiet verteilt inzwischen zu einem dichten Netz ausgebaut worden sind.

Diese Schiedsstellen wurden 1970 vom Zentralverband des KFZ-Handwerks und -Gewerbes (ZDK) in Zusammenarbeit mit dem ADAC ins Leben gerufen. Den Anlaß bildete ein 1970 im „Stern“ veröffentlichter Werkstatttest, dessen ausgesprochen negatives Ergebnis in der KFZ-Branche erhebliche Unruhe verursachte. Der ZDK stützte seine Initiative, auftretende Konflikte außerhalb der Gerichte in gesondert einzurichtenden Schiedsstellen beizulegen, auf § 54 Abs. 3 Nr. 3 der Handwerksordnung, wonach Handwerksinnungen bei Streitigkeiten zwischen den Innungsmitgliedern und ihren Auftraggebern vermitteln können. Worin allerdings die Vermittlungstätigkeit konkret besteht und wer sie vornimmt, darüber schweigt sich das Gesetz aus. Nach Ansicht des KFZ-Handwerks haben sich die Schiedsstellen als taugliches Instrument zur Verbesserung der Rechtsdurchsetzungsmöglichkeiten der Verbraucher erwiesen. Einfach, problemlos und verbraucherfreundlich laufen diese Verfahren allerdings nicht ab. Eine Vielzahl kleinerer und größerer Hindernisse erweisen sich bei näherem Hinschauen als Schwachpunkte, die eine positive Bewertung der Schiedsstellen fraglich erscheinen lassen. Die nachfolgenden Ausführungen orientieren sich an der vom ZDK und ADAC 1976 ausgearbeiteten Musterverfahrensordnung, die allerdings nicht von allen Schiedsstellen angewendet wird. Soweit regionale Abweichungen bekannt geworden sind, stellen sie den Verbraucher meist schlechter als in der Musterverfahrensordnung.

## Einleitung des Verfahrens

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 angemeldeten Konditionenempfehlung inhaltlich decken, sind Verbraucher und Werkstatt sogar

**verpflichtet**, bei auftretenden Streitigkeiten die Schiedsstelle anzurufen.

Die Anrufung erfolgt durch Einreichung eines Schriftsatzes (Anrufungsschrift), der folgende Angaben enthalten soll (nicht muß): a) Name und Anschrift des Auftraggebers, des Fahrzeughalters und des Auftragnehmers (Werkstatt); b) Hersteller, Typ, amtliches Kennzeichen, Baujahr und Gesamtfahrleistung des Fahrzeuges; c) kurze Schilderung der Beanstandung und des ihr zugrunde liegenden Sachverhalts; d) Benennung etwaiger Beweismittel – schriftliche Unterlagen; Freunde, Bekannte, die die Reklamation bestätigen können; e) einen bestimmten Antrag; der Verbraucher muß klar und deutlich das Ziel seiner Reklamation zum Ausdruck bringen: Entweder möchte er sein Geld zurück, oder er verlangt Nachbesserung – bei Geldforderungen muß er, etwa wenn die Rechnung als überhöht bewertet wird, einen genau bezifferten Betrag angeben. Um dem Verbraucher die Arbeiten zu erleichtern, verwenden einige Schiedsstellen Formblätter, die aber nicht einheitlich sind.

Verbraucher, die nicht wissen, wo sich die zuständige Schiedsstelle befindet, können ihre Beschwerde bei der Handwerkskammer, dem Landesfachverband des KFZ-Handwerks, dem ADAC oder der Verbraucherzentrale einreichen. Diese Stellen leiten die Reklamation an die Schiedsstelle weiter. Mit der Anrufung einer Schiedsstelle wird die gesetzliche Gewährleistungsfrist von sechs Monaten laut Musterverfahrensordnung gehemmt. Während der Dauer des Schiedsverfahrens läuft die Verjährungsfrist also nicht. Vielfach regional verwandte Verfahrensordnungen enthalten einen entsprechenden Passus nicht. Hier läuft der Verbraucher Gefahr, eventuelle Gewährleistungsansprüche zu verlieren, wenn sich das Schiedsverfahren hinzieht und eine Frist von sechs Monaten, gerechnet ab dem Tag, an dem der Verbraucher den Wagen aus der Werkstatt abholt (regelmäßig identisch mit der Abnahme), vergangen ist. Die Rechtslage ist ausgesprochen unklar, eine vertragliche Vereinbarung im Wege der Verfahrensordnung dringend geboten.

## Das Vorverfahren

Jede Schiedsstelle unterhält 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 bereits möglich ist. Die enorme Bedeutung des Vorverfahrens zeigt die vom ZDK jährlich veröffentlichte Statistik.

Lediglich 11,9% der Schiedsstellenanträge gelangten 1981 zur Schiedskommission. Unter Berücksichtigung der noch anhängigen Verfahren (4,7%) verbleiben 83,4% der Anträge, die die Schwelle des Vorverfahrens

rens nicht passierten. Die Gründe hierfür sind vielfältig. Der Antrag des Verbrauchers wird zurückgewiesen, wenn er nicht zuvor versucht hat, sich mit der Werkstatt zu einigen. Der Werkstattinhaber soll die Gelegenheit erhalten, der Reklamation des Verbrauchers abzuwehren, ohne dem Druck des anstehenden Schiedsverfahrens ausgesetzt zu sein. 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 entfallen insgesamt 8 % auf besagte Ursache. In die Ablehnungsquote fließen Schiedsstellenanträge mit ein, die wegen örtlicher oder sachlicher Unzuständigkeit zurückgewiesen wurden. Der Einzugsbereich der örtlichen Schiedsstelle wird vom ADAC und ZDK festgelegt und unmittelbar an die regionale Dichte des Schiedsstellennetzes geknüpft. Die sachliche Zuständigkeit der Schiedsstellen ergibt sich aus der Musterverfahrensordnung. Danach dürfen Schiedsstellen sich nur mit Streitigkeiten über die Notwendigkeit von Reparaturen – das betrifft vordringlich den Umfang des erteilten Arbeitsauftrages –, und mit der ordnungsgemäßen Durchführung von Werkstatteleistungen – also der Qualität der geleisteten Arbeit und die Angemessenheit der Reparaturkosten – befassen. Unklar und regional unterschiedlich beurteilt wird die Überprüfung von Kostenvoranschlägen; teilweise (in Hamburg) beziehen die Schiedsstellen diese Tätigkeit mit ein, teilweise lassen sie Kostenvoranschläge unangetastet. Ausgeschlossen sind Streitigkeiten aus dem Neu- und Gebrauchtwagengeschäft (6,6 %) und Meinungsverschiedenheiten außerhalb des PKW-Bereichs, LKWs und Omnibusse (1 %).

Ein letztes Hindernis folgt aus der Fristenregelung in 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 Werkstatteleistung innerhalb von zwei Monaten seit Meldung des Mangels beim Auftragnehmer, sofern diese Meldung innerhalb von sechs Monaten seit der Abnahme erfolgt. 3,5 % der Schiedsstellenanträge mußten wegen Überschreitung der Anzeigefristen 1977 zurückgewiesen werden.

Die Musterverfahrensordnung sieht keine Regelung über die Zusammensetzung der Geschäftsstelle vor. Das Aktionsfeld der Geschäftsstelle im Vorverfahren erschöpft sich indessen nicht in einer Negativprüfung. 59,6 % aller Schiedsstellenanträge wurden 1981 schon im Vorverfahren von der Geschäftsstelle erledigt; entweder indem der Kunde bloß aufgeklärt wurde (73,8 % der „erledigten“ Anträge), oder indem der Betrieb Nachbesserungen vornahm oder die Kosten rückerstattete.

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, oder ob der Konflikt schnell erledigt werden kann, 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. In Hamburg wird die Geschäftsstelle vom ADAC geführt.

## Das Hauptverfahren

Nur 11,9 % aller Anträge an die Schiedsstelle werden von der Schiedskommission verhandelt. Hierzu ist vor allem erforderlich, daß sich Verbraucher und Werkstatt den Bemühungen der Geschäftsstelle zur Klärung der Streitigkeit widersetzen. Denn nur diese wirklich streitigen Fälle werden der Schiedskommission vorgelegt.

Nach der Musterverfahrensordnung gehören der Kommission fünf Mitglieder an: (1) Als Vorsitzender fungiert in der Regel ein Volljurist der Handwerkskammer; (2) ein Vertreter des ADAC oder eines anderen Automobilclubs. Tatsächlich stellt der ADAC 95 % der Vertreter, die allerdings unterschiedliche Berufe ausüben, technische Angestellte, Juristen oder ehrenamtliche Mitarbeiter; (3) ein Kraftfahrzeugsachverständiger des technischen Überwachungsvereins e. V. (TÜV) oder des technischen Überwachungsamtes; (4) ein KFZ-Sachverständiger, der Vertragspartner der Deutschen Automobil Treuhand GmbH (DAT) ist und (5) ein Vertreter der Kraftfahrzeuginnung (regelmäßig ein KFZ-Meister). Nicht alle Schiedsstellen sind mit einem fünfköpfigen Gremium besetzt, vereinzelt arbeitet der Vorsitzende lediglich mit einem Vertreter des ADAC und einem Meister der KFZ-Innung zusammen.

Laut Musterverfahrensordnung bestimmt der Vorsitzende den Zeitpunkt der mündlichen Verhandlung und lädt die Parteien unter Einhaltung einer Frist von zehn Tagen ein, sofern Verbraucher und Werkstatt einverständlich die Durchführung des Schiedsverfahrens beantragt haben. Das Einverständnis des Verbrauchers folgt regelmäßig aus einer Initiative zur Einleitung des Verfahrens. Soweit die betroffene Werkstatt Mitglied der örtlichen Innung ist, kann auf ihr Einverständnis verzichtet werden, wenn durch Innungsbeschluß oder einen entsprechenden Passus in der Innungssatzung festgelegt ist, daß die Innungsmitglieder sich dem Schiedsspruch zu unterwerfen haben. Da jedoch nicht alle KFZ-Innungen ihre Mitglieder binden, riskiert der Verbraucher mit seinem Anliegen von der Schiedskommission zurückgewiesen zu werden, wenn die Werkstatt sich nicht schriftlich mit der Erledigung im Wege des Schiedsverfahrens einverstanden erklärt hat.

Hat der Verbraucher auch diese Klippe überwunden, kann er sein Anliegen – auch gemeinsam mit einem Rechtsanwalt – der Schiedskommission vortragen.

Dem Verbraucher wie auch der Werkstatt steht es frei, Zeugen und Sachverständige zur mündlichen Verhandlung, die regelmäßig unter Ausschluß der Öffentlichkeit stattfindet, heranzuziehen.

Vom Grundsatz der mündlichen Verhandlung kann die Schiedskommission abweichen, wenn ein schriftliches Verfahren im Interesse der Beteiligten liegt. So muß ein Verbraucher, wenn er gezwungen war, sein Fahrzeug auf dem Weg in den Urlaub in eine Werkstatt zu bringen, und mit deren Arbeit nicht einverstanden war, nicht zur Verhandlung persönlich erscheinen. Umgekehrt kann die Schiedskommission die angegriffene Werkstatt von der Pflicht befreien, einen hochbezahlten Meister zur Sitzung der Schiedsstelle zu schicken; eine wenig befriedigende Regelung, wenn der stattdessen entsandte Vertreter der Werkstatt sich nicht als kompetent erweist.

Die Schiedskommission begutachtet und beurteilt aus eigener Sachkunde. Ist eine Aufklärung unter Zuhilfenahme der Parteien und selbst eventueller Zeugen nicht möglich, müßte die Kommission ein gesonder-tes Sachverständigengutachten anfordern, das die Schiedsstelle zu zahlen hätte. Die Verfahrensordnung zwingt die Kommission nicht zu einem solchen Schritt. So hat es sich in der Praxis eingebürgert, daß der Verbraucher, der die schlechte Ausführung der Arbeiten reklamiert und deren Vorliegen im Zweifelsfall zu beweisen hat, die Kosten für den Sachverständigen aus eigener Tasche bestreitet.

## Die Entscheidung der Schiedskommission

Die Musterverfahrensordnung bringt deutlich zum Ausdruck, daß die Schiedskommission zu einer gütlichen Beilegung des Streits gelangen soll. Die Kommission unterbreitet den Parteien entsprechend dem Ergebnis der mündlichen Verhandlung und einer eventuellen Beweiserhebung einen Vorschlag für eine „vergleichsweise Erledigung“ der Sache. Sich vergleichen, bedeutet Nachgeben. Die Gefahren eines sanften oder starken Drucks der Kommission auf den Verbraucher, den unterbreiteten Vorschlag doch anzunehmen, um die leidige Angelegenheit aus der Welt zu schaffen, liegen auf der Hand. Die Konzeption des Schiedsverfahrens kann zu einer Verkürzung der Verbraucherrechte führen, zumal die Kommission auf eine definitive Antwort des Verbrauchers drängt und eine Zustimmung unter Vorbehalt schwerlich akzeptieren würde. Der denkbare Rechtsverlust wird nicht notwendig durch die im Vergleich zum Gerichtsverfahren unbürokratische, schnelle und vor allem kostenlose Abwicklung ausgeglichen. Stimmen die Parteien einem Vergleich zu, wird der Vertragstext in dreifacher Ausfertigung protokolliert und unterzeichnet. Jede Partei erhält eine Ausfertigung, ein Exemplar verbleibt bei den Akten der Geschäftsstelle. Der Verbraucher kann den vor der Schiedskommission abgeschlossenen und unterzeichneten Vertrag nicht widerrufen.

Nehmen die Parteien den Vergleichsvorschlag nicht an, fällt die Kommission einen Schiedsspruch. Über den Abstimmungsmodus sagt die Verfahrensordnung nichts aus, in der Praxis wird die einfache Mehrheit ausreichen. Die Kommission muß keine einheitliche Entscheidung fällen. Der Schiedsspruch ist schriftlich abzufassen; er muß aber nur schriftlich begründet werden, wenn eine Partei das verlangt. Die Praxis scheint sehr uneinheitlich zu sein. Soweit der Schiedsspruch begründet wird, reicht das Spektrum vom Urteilsstil über eine gutachterliche Stellungnahme bis hin zum Briefstil. Angesichts der rechtlichen Konsequenzen des Schiedsspruchs, der das Gericht in einem sich anschließenden Verfahren hinsichtlich der Tatsachenfeststellung binden soll, ist der fehlende Begründungszwang problematisch. Ebenso wie bei einem Abschluß des Schiedsverfahrens im Wege des Vergleichs, wird der Schiedsspruch in dreifacher Ausfertigung erstellt und auf Verbraucher/Werkstatt und Geschäftsstelle verteilt.

Lediglich 11,9% der Anträge werden von der Schiedskommission beraten und entschieden. 4,7% aller Anträge wurden gütlich beigelegt, 2,6% in vollem Umfang stattgegeben, 3,4% abgewiesen, 1,1% der Anträge blieben ohne Entscheidung.

## Konsequenzen für den Verbraucher

Von der rechtlichen Einordnung des Schiedsverfahrens hängt für den Verbraucher ab, welchen Nutzen er von einem für ihn günstigen Schiedsspruch oder Schiedsvergleich hat. Ist dem Verbraucher eine bestimmte Summe oder die Durchführung einer Nachbesserung zugesagt worden, muß er abwarten, ob die Werkstatt sich an den Schiedsspruch hält. Staatliche Stellen zur Durchsetzung seiner Forderung kann er nicht einschalten. Das einzige Instrument, um Druck auf die „verurteilte“ Werkstatt auszuüben, befindet sich in den Händen der Innung, die ihrem Mitglied mit dem Ausschluß drohen kann. Von dieser Möglichkeit wird äußerst selten Gebrauch gemacht.

Als letzte Möglichkeit bleibt dem Verbraucher der Weg zu den Gerichten. Die Musterverfahrensordnung befaßt sich lediglich an einer einzigen Stelle mit dem Verhältnis von Schiedsverfahren und Gerichtsverfahren: „Durch den einen Schiedsspruch wird der Rechtsweg nicht ausgeschlossen. Jedoch binden die Tatsachenfeststellungen die Parteien.“ Was bedeutet diese Bestimmung für die Rechtsposition des Verbrauchers? Die Konsequenzen werden aus dem einzigen bislang bekannt gewordenen Urteil zu diesem Themenkomplex deutlich:

Ein Norddeutscher hatte im Urlaub nachts auf der Autobahn einen Verkehrsunfall erlitten. Sein PKW wurde auftragsgemäß in die nächstgelegene Werkstatt geschleppt und dort repariert. Bei der Abholung stellte der Besitzer fest, daß die Reparatur mangelhaft durchgeführt worden war, was die Werkstatt bestreitet. Wegen der bevorstehenden

Heimreise stand der Autobesitzer unter Zeitdruck. Er bezahlte unter Protest die ihm präsentierte Rechnung von DM 4000,-, da ihm andernfalls das Fahrzeug nicht ausgehändigt worden wäre. Anschließend rief er die zuständige KFZ-Schiedsstelle an, die die Werkstatt auf der Basis eines auf Veranlassung des Verbrauchers erstellten Gutachtens eines norddeutschen Sachverständigen zur Erstattung von DM 2500,- verpflichtete, nachdem sie sich selbst vom Zustand des Wagens überzeugt hatte. Als die Werkstatt auf diesen Schiedsspruch nicht reagierte, erhob der Fahrzeugbesitzer Klage. Das Gericht verurteilte den Werkstattbesitzer zur Zahlung von DM 2500,-; ohne die Berechtigung der Reklamation erneut zu überprüfen. Es stützte seine Entscheidung auf das Gutachten des norddeutschen Sachverständigen, das die Schiedskommission ihrerseits zur Grundlage des Schiedsspruchs gemacht hatte. (Urteil des Landgerichts Nürnberg-Fürth, Gewerbliches Archiv 1976, 336ff.).

Was war geschehen? Das Gericht sah sich an die Feststellung der Tatsachen gebunden, wie sie von der Schiedskommission ermittelt worden waren, weil zwischen den Parteien ein Schiedsgutachtenvertrag gemäß § 317ff. BGB zustande gekommen war. Danach ist dem Gericht grundsätzlich die Befugnis entzogen, erneut in eine Prüfung des Sachverhalts einzusteigen. Die geschilderte Auseinandersetzung endete mit einem vollständigen Sieg des Verbrauchers, weshalb die Entscheidung gerne von den Marketing-Strategen des ZDK eingesetzt wird, um die Vorteile der Bindungswirkung des Schiedsspruchs herauszustellen.

## Finanzierung der Schiedsstellen

Alle Schiedsstellen des KFZ-Handwerks arbeiten kostenlos. Der Verbraucher muß lediglich die eigenen Auslagen tragen. 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 die Entsendung von Personal in die Schiedsstellen entstehen, werden von diesen selbst gedeckt. Dennoch hängt die Existenz der KFZ-Schiedsstellen allein vom Zuschuß der Deutschen Automobil Treuhand ab, die pro Fall 20 DM beisteuert. Erklärtermaßen ließe sich die gesamte Arbeit ohne finanzielle Unterstützung der DAT nicht aufrecht erhalten.

Die Gesamtzahl der Schiedsstellenanträge ist 1981 gegenüber 1980 bei rückläufiger Auftragserteilung (minus 4,2%) um 1,4% weiter gestiegen. Der ZDK wertet die Entwicklung nicht als Nachweis für die geleistete schlechte Qualität, sondern als Zeichen gesteigerter Kritikfähigkeit des Verbrauchers.

## Beschwerdegründe

Aufmerksamkeit verdient die Analyse der Beschwerdegründe, da sie Aufschluß darüber gibt, warum Verbraucher die Schiedsstelle einschalten. Reparaturen, zu deren Durchführung der Verbraucher keinen Auftrag erteilt hatte, stehen an erster Stelle. Die Qualität der

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
Das waren die Beschwerdegründe (Mehrfachnennungen)	Beschwerdegründe		Veränderung geg. 1980 %
	absolut	Anteil %	
Gesamtzahl der Beschwerdegründe	12 038	100	- 1,7
1. Keine Notwendigkeit der Reparatur	2 193	18,2	+ 13,1
2. Unfachgemäße/unvollkommene Reparatur	3 186	26,5	+ 3,6
3. Rechnungshöhe/-aufgliederung	5 933	49,3	- 10,0
4. Sonstige Gründe	726	6,0	+ 13,1

Quelle: Pro Motor 1982

geleisteten Arbeit steht in der zweiten Kategorie „unvollkommene – unfachgemäße Reparatur“ zur Diskussion. Hinter der Reklamation der Rechnungshöhe und Rechnungsaufgliederung, die von 49,3% der Betroffenen als Anlaß genannt wurde, verbirgt sich keinesfalls nur Ärger über Ausmaß und Umfang der geleisteten Arbeit. Vielmehr geht es um die unklare Auftragserteilung und Leistungsbestimmung. Wenngleich der ADAC die Verbraucher immer wieder dazu anhält, den

Umfang der zu leistenden Arbeiten präzise anzugeben, sowie eine Preisobergrenze zu nennen, begnügen sich viele Verbraucher mit vagen Erklärungen, die anschließend zu Streitigkeiten Anlaß bieten, wenn die Werkstatt die geäußerte oder ungeäußert gebliebene Preisvorstellung des Verbrauchers überschreitet. Gleichfalls in diese Kategorie fallen Auftragserweiterungen nach dem Vertragsschluß auf telefonische Absprache mit dem Verbraucher oder gar ohne Absprache.

## Schiedsstellen im Gebrauchtwagenhandel

„Gekauft wie besichtigt und unter Ausschluß jeder Gewährleistung“ – wer kennt sie nicht, diese Klausel, mit der schon so viele, die sich für teures Geld ein gebrauchtes Auto erstanden, ihre bitteren Erfahrungen sammeln mußten. Dabei macht es keinen Unterschied, ob der Verbraucher den Wagen von privat oder über den Gebrauchtwagenhandel erwirbt. Wenn der angeblich noch hervorragende Motor bereits nach wenigen tausenden Kilometern versagt, teure Reparaturen an sicherheitsrelevanten Teilen des Autos das eingeplante Budget überschreiten, sind die Chancen angesichts des vollständigen Ausschlusses jeglicher Gewährleistung oftmals gering, den finanziellen Schaden von sich abzuwenden, sei es durch Rücktritt, Minderung des Kaufpreises oder Teilerstattung der Reparaturkosten. Gewährleistung kann der Verbraucher verlangen, wenn der Nachweis gelingt, 1. daß dem Verkäufer der schlechte Zustand des Motors bekannt war, oder Indizien für das Vorhandensein eines Mangels vorlagen, oder 2. der Verbraucher sich auf eine einschlägige Zusicherung des Verkäufers über den Zustand des Motors berufen kann. Es reicht hier aus, wenn der Verkäufer durch entsprechend präzise und gezielte Werbung im Verbraucher Vertrauen erzeugt hatte, etwa durch Angabe der Kilometerleistung auf dem Verkaufsschild.

Der Öffentlichkeit noch unbekannt ist die Möglichkeit, eine der 29 Schiedsstellen des Gebrauchtwagenhandels, die seit 1972 existieren, anzurufen. Allerdings werden die Schiedsstellen 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 KFZ-Gebrauchtwagenhandel rein privaten Charakter. Die Mitgliedschaft des KFZ-Gebrauchtwagenhändlers allein reicht seit 1979 nicht mehr aus, der Händler muß auch das vom ADAC und ZDK entwickelte Gütesiegel führen. Die Berechtigung hierzu erhalten nur Gebrauchtwagenhändler, die sich verpflichten, die vom ADAC und ZDK entwickelten allgemeinen Geschäfts-

bedingungen für Gebrauchtwagen zu verwenden. Die allgemeinen Geschäftsbedingungen beinhalten zugunsten des Verbrauchers gewisse Gewährleistungsrechte, auf die er sich bei Streitigkeiten mit dem Händler berufen kann. Natürlich nehmen die Händler nicht immer freiwillig von dem für sie günstigeren vollständigen Gewährleistungsausschluß Abstand; besonders dann, wenn die Konjunktur des Gebrauchtwagenhandels schlechter ist. Gleichwohl steht sich der Verbraucher besser, wenn er seine Gebrauchtwagen bei einem Händler erwirbt, der das Gütesiegel führt.

ADAC und ZDK haben für die Schiedsstellen des Gebrauchtwagenhandels eine Musterverfahrensordnung entwickelt, deren gleichmäßige Anwendung ebenso wenig gesichert ist wie im KFZ-Handwerk. Inhaltlich ist das Schiedsverfahren im Gebrauchtwagenhandel dem des KFZ-Handwerk nachgebildet.

### Einleitung des Verfahrens

Der Verbraucher kann die Schiedsstelle anrufen, wenn er sich durch den Gebrauchtwagenhändler übervorteilt fühlt. Wer 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 der Schiedsstelle 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.

### Das Vorverfahren

Die Geschäftsstelle, die die eingehenden Anträge zu bearbeiten hat, ist nicht paritätisch besetzt, was sich aus dem privaten Charakter der Schiedsstellen des Gebrauchtwagenhandels ergibt.

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 Gebrauchtwagenhändler; 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. 19,6 % der Anträge wurden abgewiesen, weil es sich um einen Kauf von privat an privat ohne Einschaltung des ZDK-Gebrauchtwagenhändlers handelte. Es verbleiben aber noch mehr als 50 % mangels Zuständigkeit abgewiesener Anträge, in denen die Ursache der Zurückverweisung im Dunkeln liegt.

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 nicht vorhandener wesentlicher Eigenschaften des Gebrauchtfahrzeuges; (4) nicht ordnungsgemäße Behebung von Mängeln, deren Beseitigung vertraglich vereinbart war; (5) nicht fachgerechte Überprüfung des verkauften Kraftfahrzeuges auf Unfallereignis und 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 Verkauf 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 oder Vortäuschen nicht vorhandener wesentlicher Eigenschaften; (3) falsche An-

gaben über die im Auftrag des Verkäufers durchgeführten Reparaturen. Ausgespart 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 1980 in 22,0 % der Anträge gelang. So nahmen auf Intervention der Geschäftsstelle 8,2 % ihren Antrag zurück 47,96 % erledigten sich durch bloße Aufklärung, während die Geschäftsstelle bei 43,75 % eine gütliche Einigung der Parteien erreichte. Die grobe Dreiteilung gibt wenig Aufschluß über das tatsächliche Vorgehen der Geschäftsstelle. Auffällig ist die hohe Quote der Anträge, die im Wege der Aufklärung erledigt wurden.

## Das Hauptverfahren

Nur 3,6 % der Schiedsstellenanträge gelangen vor die Kommission. Die Durchführung des Verfahrens ist dem der Schiedsstelle des KFZ-Handwerks nahezu vollständig angeglichen. Wesentlich bleibt indessen die anders gelagerte Zusammensetzung des fünfköpfigen Gremiums. 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 wohl auf den privaten Charakter der Schiedsstelle zurückzuführen ist. Zur Kommission gehört (2) ein Vertreter des ADAC oder eines anderen Automobilclubs und (3) ein Vertreter der DAT. An die Stelle des TÜV-Sachverständigen in der Schiedskommission des KFZ-Handwerks tritt ein (4) Pressevertreter, was von Verbandsseite mit dem Hinweis begründet wird, es gehe bei den Gebrauchtwagenschiedsstellen weniger um technische Fragen. 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. Diese Unterwerfung ersetzt ein möglicherweise fehlendes Einverständnis.

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.

## Schiedsstellenstatistik (1981)

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

Quelle: Pro Motor 1982

### Konsequenzen für den Verbraucher

In ihren denkbaren Konsequenzen entsprechen sich das Schiedsverfahren im Gebrauchtwagenhandel und im KFZ-Handwerk nicht. So kann der Verbraucher den von 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.

Auffällig ist die sinkende Zahl der Schiedsstellenanträge: Waren es 1978 3958, so sank die Zahl 1979 um 5,2% auf 3752 und 1980 auf 3339, was bei Ausdehnung des Schiedsstellennetzes einen Rückgang von 11% bedeutet. 1981 stieg die Zahl der Anträge jedoch gegenüber 1980 um 10,2%. Das ZDK begründet den Rückgang mit der guten Qualität der von ihren Mitgliedern dargebrachten Arbeit. Eher wahrscheinlich dürfte sein, daß die Verbraucher es vorziehen, direkt die Gerichte anzurufen, wenn sie sich von einem Gebrauchtwagenhändler übervorteilt fühlen.

## Schlichtungsstellen im Elektrohandwerk

Konflikte zwischen Verbrauchern und Elektrowerkstätten bewegen sich in einem sehr viel engeren Rahmen als die zuvor erörterten Fallkonstellationen im KFZ-Handwerk und Gebrauchtwagenhandel.

Welcher Verbraucher hat sich nicht schon darüber geärgert, daß der identische Fehler sofort wieder auftrat, kaum, daß der Mechaniker die Tür hinter sich geschlossen hatte? Erneut herbeigerufen, erklärt der Mechaniker, es handele sich um einen anderen Schaden, der bei der ersten Reparatur nicht zu erkennen gewesen sei. Die Kosten, die für die zweimalige Reparatur gefordert werden, übersteigen oft den Zeitwert des Gerätes. Die Beträge sind vielfach zu gering, um den Konflikt vor Gericht auszutragen. Eine schon fast klassisch zu nennende Ausgangssituation, um eine Schiedsstelle anzurufen.

Indessen existiert im Elektrohandwerk kein ausgebautes Schieds- und Schlichtungswesen. Die einzig bislang bekanntgewordene Zusammenstellung veröffentlichte die Stiftung Warentest im Februar 1980. Danach

sollen im gesamten Bundesgebiet 19 Schiedsstellen bestehen, davon allein 8 in Nordrhein-Westfalen. In Rheinland-Pfalz und in Hessen gibt es jedoch keine Schiedsstellen des Elektrohandwerks, wie es 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 Schiedsstellen sind einheitlich bei den Kreishandwerkerschaften angesiedelt, wohingegen in den anderen Bundesländern als Träger die Fachinnungen fungieren.

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

## Einleitung des Verfahrens

Verbraucher und Elektrowerkstatt können Schiedsstellen, soweit sie in ihrem Einzugsbereich existieren, anrufen. Eine Verpflichtung hierzu folgt nicht aus der vom Zentralverband des Elektrohandwerks (ZVEH) entwickelten Konditionenempfehlung über Reparaturen an Elektrogeräten. Die Muster-AGB enthalten keine Schiedsstellenklausel. 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. Kiel und Bochum arbeiten mit Formblättern, die dem Verbraucher das Ausfüllen erleichtern sollen. 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. Demnach wäre es notwendig, den Verbraucher in klarer und deutlicher Form bereits bei der Einleitung auf den drohenden Verlust seiner Rechte hinzuweisen, wenn sich das Schiedsverfahren mehr als sechs Monate hinausögert.

Das Verfahren vor den Schiedsstellen ist grundsätzlich kostenlos. Eine Ausnahme bildet Kiel, wo der Verbraucher bei Antragstellung 25,- DM zu entrichten hat.

## Das Vorverfahren

Das Geschäftsstellenwesen ist in den Schiedsstellen des Elektrohandwerks besonders ausgeprägt. Sie sind in Nordrhein-Westfalen bei der Kreishandwerkerschaft angesiedelt, in den übrigen Bundesländern bei der Innung. Statistisch gesicherte Aussagen über die Filterwirkung der Geschäftsstellentätigkeit lassen sich nicht treffen. Gleichwohl deuten Schätzungen auf eine ähnliche Verteilung hin wie im KFZ-Handwerk.

In Münster wird der Antrag des Verbrauchers zurückgewiesen, wenn er nicht zuvor versucht hat, eine Einigung mit Hilfe der örtlichen Verbraucherberatungsstelle zu erreichen. Die anderen Schiedsstellen dürften auch ohne ausdrückliche Regelung in der Verfahrensordnung eine ähnliche Praxis haben. Große Bedeutung hat wie im KFZ-Handwerk die Mitgliedschaft in der Innung. Denn die Schiedsstellen werden nur tätig, wenn das betreffende Unternehmen in der Innung organisiert ist. Wieviele Betriebe in den Landesinnungsverbänden tatsächlich organisiert sind, ist nicht bekannt. Brancheninterne Schätzungen belaufen sich auf 80 %.

Die sachliche Zuständigkeit entspricht in allen Schiedsstellen der Regelung im KFZ-Handwerk. Notwendigkeit der Reparatur; ordnungsgemäße Durchführung der Ar-

beiten; Angemessenheit der Reparaturkosten. In Münster (40 DM) und in Wuppertal (30 DM) bestehen Mindeststreitwerte, die überschritten sein müssen.

In den Schiedsstellen des Elektrohandwerks werden dem Verbraucher extrem kurze Fristen für die Anrufung der Schiedsstelle 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 Schiedskommission zu entlasten. Unausgesprochen wird der Innung oder der Kreishandwerkerschaft die Befugnis zuerkannt, den Schiedsantrag inhaltlich mit den Parteien zu erörtern, ohne daß die Lösungsvorschläge in einem paritätisch zusammengesetzten Gremium erörtert würden.

Die Geschäftsstellen erledigen den Großteil der Schiedsstellenanträge in eigener Regie. 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 Schiedsstellen des Elektrohandwerks vorzuherrschen scheint.

## Das Hauptverfahren

Der äußere Ablauf entspricht dem Schiedsverfahren im KFZ-Handwerk und im Gebrauchtwagenhandel. Wesentliche Unterschiede bestehen in der Zusammensetzung der Kommission, die zudem nahezu in jeder Schiedsstelle anders gelagert ist. Die drei- bis fünfköpfigen Gremien sind nirgends einheitlich besetzt, da ein gemeinsames Konzept nicht vorliegt. Die Durchsicht der Geschäfts- und Verfahrensordnungen 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 gebunden 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 Schiedsstellen – oder um einen Vertreter der Zulieferunternehmen – in zwei Schiedsstellen. Um die Parität des Gremiums zu gewährleisten, arbeiten fast alle Schiedsstellen mit den Verbraucherzentralen oder regionalen Verbraucherberatungsstellen zusammen, die einen Vertreter in die Kommission entsenden. 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 Schiedsstelle aus Paritätsgründen offensichtlich der Verbraucherseite zuzurechnen ist.

Die Schiedskommissionen 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, (u. a. Mönchengladbach, Wuppertal) einen Beschluß herbeigeführt, wonach sich die Mitglieder der Entscheidung der Schiedskommission unterwerfen müssen. In Baden-Württemberg ergibt sich die Bindung aus der Mitgliedschaft der Betriebe in der „Leistungsgemeinschaft für das Radio- und Fernsehwerk Baden-Württemberg“. Die Satzung der Leistungsgemeinschaft enthält besagte Unterwerfungsverpflichtung. Zweck der Leistungsgemeinschaft ist es, sich durch die Verwendung eines Gütezeichens aus der Vielzahl der Betriebe hervorzuheben. Die Mitgliedsbetriebe der Leistungsgemeinschaft müssen sich hinsichtlich der Qua-

lität der Arbeit und der Ausstattung einer verbandseigenen Kontrolle unterziehen.

## Konsequenzen für den Verbraucher

Die Schiedskommission soll auf eine gütliche Einigung hinwirken, also nach Möglichkeit einen Vergleich herbeiführen. Nur wenn dieser Weg versperrt ist, fällt die Kommission einen Schiedsspruch mit Stimmenmehrheit, was aber äußerst selten vorkommen dürfte. Die verfahrensmäßige Ausgestaltung und die tatsächliche Vorgehensweise entspricht dem geschilderten Ablauf in den Schiedsstellen des KFZ-Handwerks und des Gebrauchtwagenhandels. 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 Gerichtes auf Rechtsfragen eingeschränkt.

# Schlichtungsstellen bei den Industrie- und Handelskammern

Bei den bislang erörterten Schieds- und Schlichtungsstellen ließen sich bereits dem Namen nach die einschlägigen Verbraucherprobleme zuordnen. Für die Schlichtungsstellen der Industrie- und Handelskammern (IHK) läßt sich Vergleichbares nicht sagen. Ihr Zuständigkeitsbereich ist wesentlich umfangreicher, das Spektrum denkbarer Fallkonstellationen erstreckt sich auf eine Vielzahl von Gewerbezweigen aus der Industrie und dem Handel. Aufhänger für die Zuständigkeit ist nicht das Produkt – Gebrauchtwagen, Radiogerät, Auto – sondern dessen Herkunft aus der Industrie und dem Handel. Die Schlichtungsstellen können einschreiten bei Streitigkeiten zwischen privaten Letztverbrauchern und kammerzugehörigen Firmen aus Warenkäufen und Dienstleistungen, soweit sie nicht handwerklicher Art sind. Der Verbraucher kann sich immer an die Industrie- und Handelskammer wenden, wenn er ein fehlerhaftes Produkt erworben hat, gleichgültig, ob es sich um eine Uhr, eine Hose oder einen Staubsauger handelt. Auch Reklamationen gegen Textilreiniger, Banken und Versicherungen fallen in den Zuständigkeitsbereich der Industrie- und Handelskammern.

Eingerichtet wurden die Schlichtungsstellen aufgrund des 1. Berichtes der Bundesregierung zur Verbraucherpolitik von 1971, in dem – zur Verbesserung der Durchsetzung von Verbraucheransprüchen – der Aufbau von Schiedsstellen befürwortet worden war. So entstanden in den Jahren 72 bis 77 31 paritätisch besetzte Schlichtungsstellen und 23, bei denen ein Referent oder Sachbearbeiter mit der Schlichtung betraut wurde. Insgesamt existieren in der Bundesrepu-

blik 73 Industrie- und Handelskammern. Als Rechtsgrundlage dient das IHK-Gesetz, wonach die Kammern „für Anstand und Sitte des ehrbaren Kaufmanns zu wirken“ und „das Gesamtinteresse der ihnen zugehörigen Gewerbetreibenden ihres Bezirks wahrzunehmen“ haben. Eine vom Deutschen Industrie- und Handelstag eingesetzte Arbeitsgruppe hat ein Verfahrensmodell entwickelt, an dem sich die regionalen Kammern orientieren sollen. Eine einheitliche Anwendung ist ebenso wenig gesichert wie bei den Schiedsstellen des KFZ-Handwerks und des Gebrauchtwagenhandels. Der Aufbau der Schlichtungsstellen und deren Tätigkeit ist vergleichsweise gut erforscht, so daß eine Darstellung auf der Basis gesicherter Erkenntnisse möglich ist.

## Einleitung des Verfahrens

Den Antrag auf Durchführung einer Verhandlung soll der Verbraucher nach der Musterverfahrensordnung formlos stellen und eventuelle Beweisstücke beifügen. In der Praxis wird der Antrag schriftlich eingereicht. Vereinzelt werden Formulare verwendet. Eine Ausnahme bildet die sehr aktive IHK Mönchengladbach, die auch mündliche, telefonische oder formlos schriftliche Beschwerden entgegennimmt. Die von der IHK Dortmund geführten Statistiken zeigen, daß Beschwerden selten direkt schriftlich an die Kammern gerichtet werden. 1976 wurden 158 Beschwerden mündlich/persönlich; 565 telefonisch und 74 schriftlich vorgebracht. Wird der Verbraucher am Telefon auf die schriftliche Beschwerde verwiesen, sieht er oftmals davon ab, nach dem Telefonanruf sein Recht weiterzuverfolgen.

Das Verfahren vor der Schlichtungsstelle kann anders als in den Schiedsstellen des KFZ- und Elektrohandwerks und des Gebrauchtwagenhandels nicht vom Verkäufer oder Werkunternehmer eingeleitet werden, sondern nur vom Verbraucher. Die Verjährung wird durch das Verfahren, das regelmäßig ein bis zwei Monate dauert, weder unterbrochen noch gehemmt.

Das Verfahren vor der Schlichtungsstelle ist für den Verbraucher kostenlos. Eventuelle Auslagen für Fahrt- und Kopierkosten muß er allerdings selbst tragen.

## Das Vorverfahren

Laut Umfrage des DIHT bearbeiten 63 Kammern jährlich 22860 Beschwerden im Vorverfahren. Dabei sind auch die Aktivitäten derjenigen Kammern mit aufgenommen, die über keine paritätisch besetzte Schlichtungsstelle verfügen und die notgedrungen in einem wie immer gearteten „Vorverfahren“ die Beschwerde erledigen müssen. Als Vergleichsmaßstab können überhaupt nur diejenigen Kammern herangezogen werden, die eine Schlichtungsstelle errichtet haben. Von den 19 Kammern, die hierzu Angaben gemacht haben, wissen wir, daß 84,16 % der Fälle im Vorverfahren erledigt werden. Bei einer detaillierteren Analyse ausgewählter Kammern lag der Anteil der Kammern bei über 90 %.

Da sämtliche Betriebe in den regionalen Industrie- und Handelskammern organisiert sein müssen, stellt sich nicht das Problem, daß Anträge mangels Zuständigkeit abgewiesen werden. Die Kammern müssen tätig werden, wenn eine Beschwerde des Verbrauchers an sie herangetragen wird. Meist nehmen sie telefonisch Kontakt mit dem Beschwerdegegner des Verbrauchers auf, um eine Lösung des Konflikts zu finden. Nach den Schätzungen der Kammern werden 90 % der Anträge durch Vergleich oder Anerkenntnis des Gewerbetreibenden zur angeblichen Zufriedenheit beider Parteien gelöst.

Mit der Durchführung des Verfahrens ist der zuständige Sachbearbeiter, durchweg ein Jurist, betraut. Vertreter der Verbraucherorganisationen nehmen an dem Vorverfahren nicht teil, das heißt rund 90 % aller Schiedsanträge werden von den Kammern in alleiniger Regie verhandelt und geklärt. Persönliche Einstellung des Sachbearbeiters zur Schlichtungsfunktion der Industrie- und Handelskammern, Engagement und Selbstverständnis gewinnen angesichts dieser Kompetenzverteilung entscheidende Bedeutung für den Ausgang des Beschwerdeverfahrens.

## Das Hauptverfahren

Das Verfahren vor der Schlichtungsstelle ist mündlich und nicht öffentlich. In Mönchengladbach wird vom Verbraucher verlangt, daß er persönlich zur Verhandlung erscheint, während der Gewerbetreibende regelmäßig befugt ist, einen Bevollmächtigten zu entsenden. Die Schlichtungskommission soll nach den Vor-

stellungen des DIHT paritätisch mit einem Juristen als Vorsitzenden, einem Vertreter der Verbraucherzentrale und einem Vertreter der Anbieterseite besetzt werden. Die 19 paritätischen Schlichtungsstellen sind sehr unterschiedlich besetzt. Als Vorsitzende fungieren Richter, Rechtsanwälte oder auch Juristen mit Befähigung zum Richteramt. Folgende Verbraucherorganisationen werden nach Angaben von 37 IHKS eingeschaltet: 12mal Deutscher Hausfrauenbund (Ortsvereine); 12mal Verbraucherzentralen der Bundesländer; siebenmal Verbraucherberatungsstellen der Verbraucherzentralen; viermal Deutscher Hausfrauenbund; zweimal Deutscher Frauenring; zweimal örtlicher Hausfrauenverein; zweimal Arbeitsgemeinschaft der Verbraucher; Verbraucherbeirat, Mitgliederorganisation der Verbraucherzentrale, Deutscher Evangelischer Frauenbund; Arbeitskreis Verbraucherfragen; Verbraucherzentrum.

Laut Musterverfahrensordnung leitet der Vorsitzende die Verhandlung und lädt die Parteien unter Einhaltung einer Frist von sieben Tagen ein. Das ausdrückliche Einverständnis beider Parteien zur Durchführung des Verfahrens ist nicht erforderlich, da die Entscheidung keine Rechtsverbindlichkeit herbeiführt.

## Konsequenzen für den Verbraucher

Maximal 15 % aller Schiedsanträge gelangen bis zur Schiedskommission, die anders als in den zuvor erörterten Schlichtungsstellen keinen Schiedsspruch fällen kann. Ziel des Verfahrens ist es, eine gütliche Einigung zwischen den Parteien herbeizuführen. Ergebnisse der Schlichtungsverhandlungen sind in der DIHT-Umfrage nicht systematisch erfaßt worden. Bezogen auf sechs ausführlich befragte Kammern zeigt sich folgendes Bild: Es wurden zwischen 30 % und 60 % Vergleiche geschlossen, in 10 % bis 30 % akzeptierte der Anbieter die Beschwerde des Verbrauchers; in weiteren 25 % bis 50 % scheiterte die Schlichtung, nicht zuletzt weil der Gewerbetreibende sich auf das Verfahren überhaupt nicht einließ. Die Schlichtungskommissionen lassen sich in der Entscheidungsfindung von einer „wirtschaftlichen Denkweise“ leiten, wie von den Kammern immer wieder betont wird. Was das heißt, soll kurz anhand eines Beispiels illustriert werden. Nehmen wir an, Verbraucher und Gewerbetreibender streiten darüber, ob die gerade erst gekaufte Waschmaschine deswegen defekt ist, weil der Verbraucher sie unvorschriftsmäßig bediente, oder weil die Maschine von Anfang an nicht richtig funktionierte. Die Kammer wird den Parteien vorschlagen, die Streitfrage über ein Sachverständigengutachten zu entscheiden, dessen Kosten die unterlegende Partei zu tragen hat. Den Gewerbetreibenden steht es frei, sich auf das Schiedsverfahren einzulassen. Die Teilnahme ist freiwillig, rechtsverbindliche Wirkungen entfalten die Vergleiche und Anerkenntnisse nicht. Wenn überhaupt schriftliche Vergleiche geschlossen werden, was selten genug vorkommt, so ist der Sachverhalt regelmäßig derart unklar abgefaßt, daß dem Vergleich eine Beweiswirkung in einem späteren Prozeß nicht zukommt.

## Statistiken

Auffällig ist der unterschiedliche Arbeitsanfall der Schlichtungsstellen, der keinesfalls auf das Einzugsgebiet zurückzuführen ist. So bearbeiten etwa die IHK Mönchengladbach 46 Beschwerden auf 1000 kammerangehörige Unternehmen, die IHK Dortmund aber nur 18 Beschwerden auf 1000 Unternehmen.

Anzahl der von 62 Kammern bearbeiteten Verbraucherbeschwerden (einschließlich nicht paritätisch besetzter Gremien): 21 Kammern 10 bis 20 Beschwerden monatlich, 17 Kammern bis 10 Beschwerden monatlich, 11 Kammern 20 bis 50 Beschwerden monatlich, 9 Kammern 50 bis 100 Beschwerden monatlich, 3 Kammern über 100 Beschwerden monatlich. (Quelle: DIHT-Umfrage)

Häufigkeit von Schlichtungsverhandlungen (27 Kammern):  
12 bei Bedarf,

2 seit Einrichtung einmal,  
3 überhaupt nicht,

je 1 von Fall zu Fall – selten – permanent – ein- bis zweimal jährlich – dreimal im Jahr – einmal vierteljährlich – sechsmal monatlich – ein bis zweimal monatlich – alle drei bis vier Wochen bei Bedarf – bei mindestens drei Fällen – spätestens jedoch nach acht Wochen, wenn ein Beschwerdefall vorliegt.

Von einer kontinuierlichen Tätigkeit der Schlichtungsstellen kann nicht die Rede sein. Scheinbar bearbeiten die Kammern den Bodensatz der Verbraucherbeschwerden, die nicht bereits von anderen Beratungsstellen aufgegriffen werden. Anders dürfte es nur dort aussehen, wo die Industrie- und Handelskammern mit den Verbraucherzentralen eng zusammenarbeiten. Erst wenn die Verbraucherorganisationen von der Qualität des Schiedsverfahrens überzeugt sind, dürften sie Beschwerden an die Schlichtungskommission weiterleiten.

# Schlichtungsstellen bei den Handwerkskammern

In der Bundesrepublik bestehen 43 Handwerkskammern, denen gemäß § 92 I Nr. 10 der Handwerksordnung die Aufgabe obliegt, Vermittlungsstellen zwischen selbständigen Handwerkern und den Auftraggebern einzurichten.

Die Vermittlungsstellen sind den Rechtsabteilungen zugeordnet. Paritätisch besetzte Schlichtungskommissionen existieren nicht. Eingehende Beschwerden werden von dem Justitiar der Handwerkskammer bearbeitet. Die Handwerkskammern selbst halten die Errichtung paritätisch besetzter Gremien nicht für notwendig, da sich die bisherige Praxis bewährt habe. Wobei nicht

geklärt ist, in welchem Umfang die Handwerkskammern überhaupt vom Verbraucher angerufen werden. Tatsächlich dürfte die Zurückhaltung der Handwerkskammern darauf beruhen, daß wenigstens in den drei für den Verbraucher wichtigsten Gewerbebranchen von den Innungen oder den Landesfachverbänden Schieds- und Schlichtungsstellen eingerichtet wurden: nämlich dem KFZ-Handwerk; dem Elektrohandwerk und dem Chemisch-Reinigungsgewerbe, das allerdings nicht mehr als Handwerk gilt, seitdem die Kleidungsstücke weitgehend maschinell bearbeitet werden.

## Die Schwachstellen

Nachfolgend sollen einige Schwachstellen der geschilderten Schieds- und Schlichtungspraxis aufgezeigt werden.

Da die Einleitung des Verfahrens in der Regel an die Schriftform gebunden ist, sollten einheitliche Formulare entworfen werden, die alle Schieds- und Schlichtungsstellen anzuwenden hätten. Grundsätzlich muß der Verbraucher auf die Konsequenzen einer Verjährung der Gewährleistungsfristen hingewiesen werden, wenn diese durch das Schiedsverfahren nicht unterbrochen oder gehemmt werden. Soweit der Schiedsspruch im KFZ-Handwerk und vereinzelt im Elektrohandwerk das Gericht an die von der Kommission festgestellten Tatsachen bindet, sollte der Verbraucher darüber an herausragender Stelle im Antragsformular informiert werden. Rechtlich bedenklich ist außerdem die in den -KFZ-Reparaturbedingungen enthaltene

Klausel, den Verbraucher zu verpflichten, die Schiedsstellen des KFZ-Handwerks anzurufen. Die vorliegende Klausel ist als Schiedsgutachtenklausel zu qualifizieren. Die Schiedskommission soll nämlich eine für das Rechtsverhältnis der Parteien erhebliche Tatsache, das Nichtvorliegen eines Mangels, bindend feststellen. Die entscheidende Frage ist, ob ein derartiger Schiedsgutachtenvertrag formularmäßig vereinbart werden kann. Die Bedenken rühren einmal daher, daß ein Großteil der den AGB unterworfenen Verbraucher von der Zwangsschlichtung nichts wissen dürfte. Außerdem ist die Zusammensetzung der Schiedskommission ohne sein Zutun im vornherein festgelegt. Bei den weitreichenden Konsequenzen sollte dem Verbraucher, wenn nicht ein Mitbestimmungsrecht, so doch die Möglichkeit der Kenntnis der Zusammensetzung gegeben werden. Zieht man in Betracht, daß dem

Verbraucher der Rechtsweg während der Dauer des Verfahrens nicht offensteht, sollte er zumindest wahlweise entscheiden können, ob er sich auf das Schiedsverfahren einlassen will oder gleich ein Gericht anruft.

Die Bedeutung des Vorverfahrens 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 Schiedsstellen 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 einer einzelnen Person reduziert die Chancen des Verbrauchers, Zugang zur Kommission zu erhalten. Denn letztlich 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. Die Kritik beginnt bei der Person des Vorsitzenden, der – ausgenommen im Kraftfahrzeughandel – in der einen oder anderen Form organisatorisch mit der Industrie- und den Handelskammern oder Handwerkskammern verknüpft ist. Zweifel an der Neutralität der Handwerkskammern resultieren weniger aus der Person als aus der institutionellen Stellung der Kammer in der Selbstorganisation der Wirtschaft. Problematischer noch ist die Position der DAT-Sachverständigen zu beurteilen, die nach der Zusammensetzung der beiden Schiedsstellen des KFZ-Handels und -Handwerks als neutral eingestuft werden. 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. Schwachstellen lassen sich auch bei den den Verbrauchern zur Seite gestellten Vertretern finden. Neben der als problematisch einzustufenden Fachkompetenz fällt die Verbandsherkunft ins Gewicht, die eine unterschiedliche Ausrichtung der Interessenstandpunkte signalisiert. Sicher, der Vorwurf der fehlenden Neutralität, des fehlenden Sachverständes 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, das

Gericht – unter Umständen formularmäßig – an die im Schiedsverfahren ermittelten Tatsachen zu binden. Die Gerichte und die Mehrzahl der juristischen Kommentatoren lehnen es ab, Elemente des Gerichtsverfahrens auf das Schiedsgutachtenverfahren zu übertragen. An die Verbraucherverbände zu richten ist die Forderung, die Bindungswirkung im KFZ-Handwerk und im Elektrohandwerk aufzuheben oder auf eine Beseitigung hinzuwirken (vgl. Verbraucher Rundschau 12/81, S. 9 ff.).

## Versuch einer Bilanz

Befürworter von Schiedsstellen betonen die Vorzüge des schnellen Zugangs zu den Schiedsstellen und prangern die Schwerfälligkeit des formalisierten Gerichtsverfahrens an. Indessen läßt sich angesichts des Ausleseprozesses von Schiedsstellenanträgen im Verlauf des Vorverfahrens von einer Zugangsbarriere zu den Schiedsstellen sprechen. Der begrenzte Kompetenzbereich in den branchenspezifischen Schiedsstellen tut ein übriges, den Verbraucher zu entmutigen. Schließlich dürfte der Verbraucher mit einem Schiedsverfahren 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 20000 Beschwerden bei sämtlichen IHKs bescheiden aus gegenüber den gut 10000 Anträgen im KFZ-Handwerk. Denn der Zuständigkeitsbereich der IHKs ist ungleich größer als der des KFZ-Handwerks. 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 Schiedsstellen durchaus dem Verbraucher die Rechtsdurchsetzung erleichtern, aber nur in kanalisiertem und wenn nicht kontrolliertem, so doch kontrollierbarem Rahmen. Der Einfluß der Träger wird geringer, wenn die Schiedsstellen aus der institutionellen Anbindung an die Innung, den Verband oder die Kammer entlassen sind. Ganz pragmatisch stellt sich das Problem der Finanzierung, die allein deswegen gesichert ist, weil das Gewerbe ein eigenes Marketinginteresse an der Schiedsstellenarbeit hat. Der sensibelste Punkt berührt den Grundsatz nicht-öffentlicher Verhandlungen. Das beschwerte Unternehmen kann im nicht-öffentlich geführten Verfahren Fehler eingestehen, oder in einem Umfang Kulanz praktizieren, die in einem öffentlichen Verfahren nicht möglich wäre. Die Chancen des Verbrauchers, eine individuell optimale Lösung zu erreichen, dürften im nicht-öffentlichen Schiedsverfahren

größer sein. Bei aller Kritik an der Schiedsstellenpraxis ist zuzugeben, daß ein Schiedsverfahren für viele Verbraucher oftmals die einzige Möglichkeit darstellt, zu ihrem Recht zu kommen, da sie ihr Anliegen nicht vor Gericht bringen. Umgekehrt ermöglicht allein die Öffentlichkeit die vermeintliche Individualisierung des Problems aufzudecken und Strategien zu entwickeln, die nicht nur einem, sondern allen Verbrauchern nützen.

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 Schlichtungswesen einzubeziehen sind.

Literatur:

Alternativen in der Ziviljustiz, Berichte, Analysen, Perspektiven, Herausgegeben von Blankenburg, Gottwald Stempel 1982

Heck, Schieds- und Schlichtungswesen im Handwerk im Wirtschaftsrecht 6/81 – Beilage zum Deutschen Handwerksblatt S. 601 H

Hegenbarth, Illusion perdues – Verbrauchererwartungen und Gerichtstentscheid, Zeitschrift für Rechtssoziologie, 1981, S. 34 ff.

Hofner und Kramer, Ärger mit der Werkstatt, 1975

Honig, Mein Auto, CH-Beck, Rechtsberater 5214, 1980

Miletzki, Formen der Konfliktregelung im Verbraucherrecht 1982

Röhl, Vorschlag für einen Modellversuch zur Regelung von kleineren Streitfällen zwischen Verbrauchern und Waren- und Dienstleistungslieferanten, 1980; vervielfältigtes Manuskript

Micklitz, Schiedsstellen für Verbraucher bei Textilreinigungsreklamationen, Verbraucher Rundschau 12/1981