

Inhaltsübersicht

Vorwort	VII
Inhaltsverzeichnis	XIII
Abkürzungsverzeichnis	XXIII
Kapitel 1: Einleitung und Untersuchungsgegenstand	1
<i>A. Problemstellung</i>	<i>1</i>
<i>B. Auswahl der Rechtsordnung</i>	<i>8</i>
<i>C. Methodik und Gang der Untersuchung</i>	<i>9</i>
<i>D. Alternative Dispute Resolution (ADR) als Untersuchungsgegenstand</i>	<i>11</i>
<i>E. Akteure und ihre Interessen</i>	<i>17</i>
Kapitel 2: ADR-Landschaften in England und Deutschland ...	25
<i>A. Bedeutung von ADR für zivilrechtliche Streitigkeiten</i>	<i>25</i>
<i>B. Maßgebliche ADR-Formen in der Verbraucherstreitbelegungspraxis</i>	<i>38</i>
<i>C. ADR-Strukturen</i>	<i>40</i>
<i>D. Rechtliche Rahmenbedingungen</i>	<i>60</i>
<i>E. Implikationen der ADR-Richtlinie</i>	<i>66</i>
Kapitel 3: ADR als politisch- ökonomisches Steuerungsinstrument	85
<i>A. Diskurs um die Ziele und Funktionen von ADR</i>	<i>86</i>
<i>B. Reflektion des Diskurses in den Rechtssystemen</i>	<i>115</i>
<i>C. Steuerungseffekte durch ADR</i>	<i>153</i>

Kapitel 4: Handlungslast, Ergebnisbindung und Rechtsbindung in ADR-Verfahren	162
A. <i>Handlungslast, zwingendes Urteil und Rechtsbindung – der traditionelle Dreiklang der Ziviljustiz</i>	162
B. <i>ADR und Justizgewährungsansprüche</i>	165
C. <i>Fesselung der Parteien an ADR-Verfahren</i>	185
D. <i>Wirkung des Verfahrensergebnisses</i>	226
E. <i>Materielle Rechtsbindung des Verfahrensergebnisses</i>	254
F. <i>Verhältnis von Verbraucherschutz und materieller Rechtsbindung</i>	290
 Kapitel 5: Staatliche Anerkennung von und Aufsicht über ADR-Stellen	309
A. <i>Zuständige Behörden und zentrale Anlaufstellen</i>	310
B. <i>Aufgaben der zuständigen Behörden</i>	318
C. <i>Auswirkungen der Regelungszustände</i>	346
 Kapitel 6: Rückwirkungen von ADR auf die Rechtssysteme	367
A. <i>Rückwirkungen auf die englische Rechtsordnung</i>	367
B. <i>Rückwirkungen auf die deutsche Rechtsordnung</i>	386
C. <i>Zwingende Komplementarität von Ziviljustiz und ADR</i>	397
 Kapitel 7: Fazit	405
A. <i>Geringer Einfluss der Mindestvorgaben der ADR-Richtlinie</i>	405
B. <i>Streitbeilegung und datenbasierte Steuerungswirkungen durch ADR</i>	407
C. <i>ADR im Kontext des Justizgewährungsanspruchs und der Rechtsorientierung</i>	411
D. <i>Qualitätssicherung durch laufende Aufsichtstätigkeit</i>	415
E. <i>Notwendige Verzahnung von ADR und Ziviljustiz</i>	417
F. <i>Gesamtfazit und Ausblick</i>	419

Inhaltsübersicht

XI

Literaturverzeichnis	425
Register	459

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	VII
Inhaltsübersicht	IX
Abkürzungsverzeichnis	XXIII
Kapitel 1: Einleitung und Untersuchungsgegenstand	1
<i>A. Problemstellung</i>	1
<i>B. Auswahl der Rechtsordnung</i>	8
<i>C. Methodik und Gang der Untersuchung</i>	9
<i>D. Alternative Dispute Resolution (ADR)</i> <i>als Untersuchungsgegenstand</i>	11
I. Alternative Streitbeilegung und ihre Akronyme	12
II. Grundlegende ADR-Formen	15
III. Eingrenzung des Untersuchungsgegenstands	16
<i>E. Akteure und ihre Interessen</i>	17
I. Verbraucher	17
1. Verbraucherbegriff und -leitbild	18
2. Interessenlage von Verbrauchern	18
II. Unternehmer	21
III. Neutrale dritte Person	23
Kapitel 2: ADR-Landschaften in England und Deutschland ...	25
<i>A. Bedeutung von ADR für zivilrechtliche Streitigkeiten</i>	25
I. Bedeutung von ADR in England	25
1. Historische Hintergründe	26
2. Woolf-Reformen	28
3. Jackson-Reformen	30
4. Jüngere Entwicklungen und Briggs-Reformen	30
II. Bedeutung von ADR in Deutschland	32
1. Historische Hintergründe	33

2. Jüngere Entwicklungen	36
<i>B. Maßgebliche ADR-Formen in der Verbraucherstreitbeilegungspraxis</i>	38
<i>C. ADR-Strukturen</i>	40
I. Europäische Kooperationsnetzwerke	40
II. Sektorspezifische ADR-Strukturen	41
1. Finanz- und Versicherungssektor	41
a) Financial Ombudsman Service (FOS)	42
b) ADR-Stellen für den deutschen Finanzsektor	45
c) ADR-Stellen für den deutschen Versicherungssektor	47
2. Energiesektor	49
3. Telekommunikationssektor	50
4. Öffentlicher Personenverkehr	52
5. Rechtsdienstleistungen	55
6. Glücksspielsektor	57
7. Schieds- und Schlichtungsstellen der Berufskammern und -verbände	57
III. Allgemeine ADR-Verfahren	58
<i>D. Rechtliche Rahmenbedingungen</i>	60
I. Völkerrechtliche Übereinkommen	61
II. Unionsrecht	61
III. Englisches Recht	62
IV. Deutsches Recht	64
<i>E. Implikationen der ADR-Richtlinie</i>	66
I. Implikationen der ADR-Richtlinie in England	66
1. Umsetzung der ADR-Richtlinie in England	67
2. Competent authorities	69
3. ADR entities	71
4. Informationspflichten für Unternehmer	72
5. Kritik an der Umsetzung	73
II. Implikationen der ADR-Richtlinie in Deutschland	74
1. Erwägungen des Gesetzgebers	74
2. Verbraucherschlichtungsstellen	77
3. Anforderungen an Verfahren und Verfahrensergebnisse	79
4. Informationspflichten für Unternehmen und behördliche Anerkennung von Verbraucherschlichtungsstellen	80
5. Kritik an der Umsetzung	81
6. Auswirkungen des Brexits	84

Kapitel 3: ADR als politisch- ökonomisches Steuerungsinstrument	85
<i>A. Diskurs um die Ziele und Funktionen von ADR</i>	86
I. Konkurrenz oder Komplementarität von ADR und Ziviljustiz	86
1. Entlastung oder Verdrängung der Ziviljustiz	87
2. Ersatzfunktionen für schwer zugängliche Ziviljustiz	88
II. ADR und der Diskurs um den Zugang zum Recht	93
1. Zugang zu was eigentlich?	93
2. Mehr Zugang zum Recht durch Verbraucher ADR – eine Frage der Perspektive	95
a) Zugang zu interessengerechter Streitbeilegung	95
b) Zugang zu Rechtsdurchsetzungsmechanismen	97
c) Strukturelle Auswirkungen der Perspektiven	99
III. ADR als sozialer und prozeduraler Verbraucherschutz	99
1. Überwindung rationaler Apathie durch niedrigschwelligen Zugang und Waffengleichheit	100
2. Orientierung an Parteienzufriedenheit und Förderung konsensorientierter Streitkultur	101
3. Beratung und Vertretung von Verbrauchern	102
IV. ADR als Instrument der Selbst- und Marktregulierung	104
1. Stimulation des Handels und des Binnenmarkts	104
2. ADR als Instrument der Selbstregulierung	105
3. Öffentliche Warnsignale durch Datenerhebung und -aggregation	107
a) Erhebung und Aggregation von Beschwerdedaten durch ADR-Stellen	108
b) Verhaltenssteuerung durch Regulierungsbehörden und ADR-Stellen	110
c) Verhaltenssteuerung durch Rechtsdurchsetzung	111
V. Erklärungsansätze für die Diskursdivergenz	112
<i>B. Reflektion des Diskurses in den Rechtssystemen</i>	115
I. ADR als Regulierungsinstrument in England	115
1. ADR in den Civil Justice Reports	115
2. Gesetzgeberische Erwägungen zur Förderung und Integration von ADR	117
3. Reflektion gesetzlicher Ombudsstellen in der Rechtsprechung ...	121
4. Funktionsweisen des Financial Ombudsman Service am Beispiel der PPI-Thematik	123
a) Hintergrund der PPI-Thematik	124
b) Der FOS als Frühwarnsystem für den Finanzsektor	126
c) Selbstregulierung durch eigenverantwortliches Beschwerdemanagement und Implementierung von lessons learned	130

d)	Wahrnehmung von Verbraucherinteressen und Bewältigung von Massenbeschwerden	132
e)	Die drei zentralen Rollen des FOS	134
5.	Die drei Funktionen des Energy Ombudsman	135
II.	ADR als gerichtsähnliches Streitbeilegungsinstrument in Deutschland	138
1.	Gesetzgeberische Erwägungen	138
2.	Reflektion von ADR in der Rechtsprechung	142
3.	Selbstverständnis der ADR-Stellen	144
a)	Versicherungsombudsmann	144
b)	söp_Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr	147
c)	Ombudsman der privaten Banken	148
d)	Schlichtungsstelle Energie e.V.	149
e)	Universalschlichtungsstelle des Bundes beim Zentrum für Schlichtung e.V.	150
III.	Zusammenfassung	151
C.	<i>Steuerungseffekte durch ADR</i>	153
I.	Politisch intendierte Entlastung der Gerichte	153
II.	Ökonomische Steuerungswirkungen	154
III.	ADR als soziales Steuerungsinstrument	158
IV.	Bedeutung von Beschwerde- und Marktdaten	160
Kapitel 4: Handlungslast, Ergebnisbindung und Rechtsbindung in ADR-Verfahren		162
A.	<i>Handlungslast, zwingendes Urteil und Rechtsbindung – der traditionelle Dreiklang der Ziviljustiz</i>	162
B.	<i>ADR und Justizgewährungsansprüche</i>	165
I.	Grundsatz der Gewährleistung effektiven Rechtsschutzes im Europarecht	166
1.	Recht auf wirksame Beschwerde, Art. 6 und 13 EMRK	166
2.	Recht auf einen wirksamen Rechtsbehelf, Art. 47 GRCh	167
3.	Implikationen für obligatorische ADR-Verfahren	169
a)	Rechtssache Alassini	169
b)	Rechtssache Menini	171
c)	Keine unmittelbare Anwendbarkeit der justiziellen Verfahrensgarantien auf ADR-Verfahren	173
d)	Keine grundsätzliche mittelbare horizontale Drittwirkung justizieller Verfahrensgarantien für ADR-Stellen	174
II.	Recht auf Zugang zu den Gerichten nach nationalem englischen Recht	177

1. Parliamentary Sovereignty und Rule of Law	177
2. Human Rights Act 1998	181
III. Recht auf Zugang zu den Gerichten nach nationalem deutschen Recht	182
C. <i>Fesselung der Parteien an ADR-Verfahren</i>	185
I. Unionsrechtliche Vorgaben	186
1. Mittelbare Wirkung von Grundrechten	186
2. Klauselrichtlinie 93/13/EWG	187
3. Mediationsrichtlinie 2008/52/EG	189
4. ADR-Richtlinie 2013/14/EU	189
II. Asymmetrisch-heteronome Teilnahmepflicht für Unternehmen	191
1. Teilnahmeverpflichtung als Voraussetzung effektiven ADR-Rechtsschutzes in England	191
2. Primat der Freiwilligkeit von ADR in Deutschland	193
III. Asymmetrisch-autonome Teilnahmepflicht für Unternehmen	194
1. Teilnahmepflicht englischer Unternehmen in selbstregulierten Wirtschaftsbereichen	194
2. Selbstverpflichtung deutscher Unternehmen als Ausdruck freiwilliger ADR	195
IV. Symmetrisch-autonome vertragliche Teilnahmevereinbarungen	199
1. Beschränkung peremptorischer Klageverzichte des Verbrauchers nach englischem Recht	199
a) ADR-Vereinbarungen mit peremptorischen Klageverzicht	200
b) ADR-Vereinbarungen mit dilatorischem Klageverzicht	202
c) Durchsetzbarkeit von ADR-Vereinbarungen	203
2. Beschränkung von ADR-Vereinbarungen mit Verbrauchern in AGB in Deutschland	204
a) ADR-Vereinbarungen mit peremptorischen Klageverzicht	204
b) ADR-Vereinbarungen mit dilatorischem Klageverzicht	208
c) Durchsetzbarkeit von ADR-Vereinbarungen	210
V. Einschränkung der Privatautonomie durch gerichtlichen Druck	212
1. Druck englischer Gerichte zur einvernehmlichen Streitbeilegung	212
a) Gerichtliche Ermutigung zum Gebrauch von ADR	212
b) Kostensanktionen für die Verweigerung von ADR	214
c) Implizierter Zwang zur Teilnahme an Consumer ADR schemes?	216
d) Ermutigung zu ADR durch den Online Court in England	219
2. Ermutigung deutscher Gerichte zur Nutzung von ADR	222
D. <i>Wirkung des Verfahrensergebnisses</i>	226
I. Symmetrisch-heteronome Bindung durch Schiedsspruch	226
II. Asymmetrische Bindung an das Verfahrensergebnis für Unternehmen	228

1. Befolgungspflicht von Unternehmen nach englischem Recht	228
a) Asymmetrische Ergebnisbindung von Unternehmen	229
b) Rechtlicher Charakter von Ergebnissen in Ombudsverfahren und deren Durchsetzung	230
2. Befolgungspflicht des Unternehmers nach deutschem Recht	234
a) Asymmetrisch-autonome Ergebnisbindung von Unternehmen	234
b) Rechtlicher Charakter der Schlichtungsvorschläge mit asymmetrischer Bindung	235
III. Symmetrisch-autonome Bindung an das Verfahrensergebnis	237
1. Wirkung des Compromise Agreement nach englischem Recht . . .	237
2. Wirkung des Vergleichs nach deutschem Recht	240
IV. Rechtskraft von Verfahrensergebnissen	247
1. Res judicata und merger von Ergebnissen aus ADR-Verfahren	247
a) Merger und res judicata im Common Law	248
b) Rechtskraft von Entscheidungen des FOS	249
c) Anwendbarkeit auf andere ADR-Entscheidungen	252
2. Rechtskraft von Verfahrensergebnissen nach deutschem Recht	253
<i>E. Materielle Rechtsbindung des Verfahrensergebnisses</i>	254
I. Europarechtliche Vorgaben	254
II. Entscheidungsstandards in Schiedsverfahren	257
III. Einfluss der Rechtslage in der Mediation	258
IV. Entscheidungsstandards in Ombuds- und Schlichtungsverfahren . . .	259
1. Subjektiver Fair-and-reasonable-Standard	260
a) Gesetzliche Verankerung	260
b) Spezifizierung des Fair-and-reasonable-Standards durch öffentliche Aussagen	261
c) Die Entscheidungen des FOS in der Praxis	265
d) Ermessensgrenzen des Fair-and-reasonable-Standards	266
aa) Überprüfungsmaßstab und Ermessen der Ombudsperson	266
bb) Alternative Lösungswege	268
cc) Rechtliche Auslegungshoheit der Gerichte	270
dd) Abweichung von materiellem Recht	271
ee) Prozessuale Auswirkungen	272
2. Ausrichtung des Schlichtungsvorschlags an geltendem Recht, § 19 Abs. 1 S. 2 VSBG	273
a) Auslegung des Rechtsorientierungsgebots des § 19 Abs. 1 S. 2 VSBG	273
aa) Ausrichtung des Schlichtungsvorschlags an geltendem Recht	274
bb) Berücksichtigung ausländischen Rechts	278

cc) Keine Aufspaltung von Tatbestand und Rechtsfolgen	279
dd) Unsicherheiten im Sachverhalt	280
b) Das Rechtsorientierungsgebot in der deutschen ADR-Praxis	282
c) Wirksamkeit eines Vergleichs in Abweichung zwingenden Rechts	286
d) Keine unmittelbare gerichtliche Überprüfung von Verfahrensergebnissen	288
<i>F. Verhältnis von Verbraucherschutz und materieller Rechtsbindung</i>	290
I. Keine Verkürzung des Zugangs zu den Gerichten	291
1. Freiwilligkeit von ADR für Verbraucher	291
2. Einschränkungen des effektiven Rechtsschutzes durch asymmetrisch-heteronome Bindungen	291
II. Entscheidungsmaßstäbe in ADR-Verfahren: Fair-and-reasonable-Standard und Rechtsorientierungsgebot	294
1. Verhältnis von Fairness und materiellem Recht	295
2. Methodische Unterschiede zur Verwirklichung der Ziele der ADR-Richtlinie	296
3. Grenzen des Entscheidungsermessens	297
III. Teilnahmepflichten bedingen keine materielle Rechtsbindung des Ergebnisses	299
IV. Klarheit von Sach- und Rechtslage bedingt erhöhtes Maß an materieller Rechtsbindung	301
V. Auswirkungen der Kumulierung mehrerer Bindungselemente	303
VI. Verbraucherschutz erfordert keine strikte materielle Rechtsbindung des Ergebnisinhalts	304
 Kapitel 5: Staatliche Anerkennung von und Aufsicht über ADR-Stellen	 309
<i>A. Zuständige Behörden und zentrale Anlaufstellen</i>	310
I. Vertikale Aufsicht in England	310
1. Festigung eines vertikalen Aufsichtsmodells	311
2. Chartered Trading Standards Institute als zuständige Behörde und zentrale Anlaufstelle	312
II. Sektorunabhängige Anerkennung in Deutschland	314
1. Gesetzgeberische Erwägungen	314
2. Zuständigkeit des BfJ und anderer Ministerien	315
III. Kritik am vertikalen Aufsichtsmodell	316
<i>B. Aufgaben der zuständigen Behörden</i>	318
I. Anerkennung von ADR-Stellen	319
1. Sektorspezifische Standards im Vereinigten Königreich	319

2. Anerkennung deutscher ADR-Stellen	322
II. Widerruf der Anerkennung	324
III. Laufende Aufsichtstätigkeit	326
1. Sektorspezifische Aufsicht in England	326
2. Allgemeine Aufsichtstätigkeiten in Deutschland	330
IV. Informationspflichten und Kooperation	332
1. Informationspflichten der zuständigen Behörden und der zentralen Anlaufstelle	332
a) ADR Report des CTSI	333
b) Verbraucherschlichtungsbericht des BfJ	334
2. Kooperation zwischen zuständigen Behörden	338
3. Kooperation zwischen zuständigen Behörden und ADR-Stellen	338
a) Kooperation zwischen ADR-Stellen und Regulierungsbehörden in England	339
b) Keine über die Berichtspflichten hinausgehende Kooperation in Deutschland	341
4. Durchsetzung unternehmerischer Informationspflichten und weiterer nationaler Umsetzungsvorschriften	343
a) Durchsetzung durch englische Trading Standards	344
b) Bundesamt für Justiz als Bußgeldbehörde und private Rechtsdurchsetzung	345
C. <i>Auswirkungen der Regelungszustände</i>	346
I. Notwendigkeit von Anerkennung und Aufsicht	346
II. Missstände durch mindestharmonisierende Vorgaben der ADR- Richtlinie	348
III. Grenze zwischen Neutralität und der Wahrnehmung quasi- regulatorischer Aufgaben	350
1. Unabhängigkeit und Unparteilichkeit in Streitbeilegungsmechanismen	350
a) Unabhängigkeit und Unparteilichkeit im Anwendungsbereich der ADR-Richtlinie	351
b) Unabhängigkeit und Unparteilichkeit staatlicher Richter ...	352
c) Unabhängigkeit und Unparteilichkeit im Schiedsverfahren und der Mediation	353
2. Vertraulichkeit von Streitbeilegungsmechanismen	354
a) Vertraulichkeit im Anwendungsbereich der ADR-Richtlinie	354
b) Vertraulichkeit in Schiedsverfahren	356
c) Öffentlichkeitsgrundsatz in staatlichen Gerichtsverfahren	357
3. Grenzen der Neutralität und Vertraulichkeit für die Kooperation zwischen ADR-Stellen und zuständigen Behörden	358
IV. Korrelation zwischen Steuerungswirkungen und Aufsicht	362
V. Kein Konkurrenzkampf zwischen mehreren zuständigen Behörden	363

VI. Auswirkungen des Aufsichtsmodells auf Qualitätsstandards	364
Kapitel 6: Rückwirkungen von ADR auf die Rechtssysteme	367
<i>A. Rückwirkungen auf die englische Rechtsordnung</i>	<i>367</i>
I. Auswirkungen auf den staatlichen Zivilprozess	368
1. ADR entzieht den Zivilgerichten keine Verbraucherstreitigkeiten	368
2. Keine gerichtliche Verweisung in gerichtsferne ADR-Verfahren	370
3. Änderungen durch den Online Court für England und Wales . . .	370
4. Entlastung der Gerichte durch ADR	371
II. Rückwirkungen auf das Präzedenzrecht und den Rechtsstaat	372
1. Staatliche Rechtsprechung und Präzedenzsystem als öffentliches Gut	372
2. Keine Bindung von ADR an Präzedenzsysteme	373
3. Bedeutungsverlust der gerichtlichen Entscheidung	375
4. ADR: der nur gefühlte Feind des Präzedenzsystems	378
a) Spezifika des rechtsordnungsübergreifenden angelsächsischen Diskurses	378
b) ADR-Systeme entsprechen rechtsstaatlichen Vorgaben	379
c) Kompensation fehlenden Präzedenzrechts	380
d) Zuführung potenzieller Präzedenzfälle zu den Gerichten . . .	382
III. Rückwirkungen auf die Legislative	384
<i>B. Rückwirkungen auf die deutsche Rechtsordnung</i>	<i>386</i>
I. Rückwirkungen auf die Ziviljustiz	386
1. Keine Verdrängung des Zivilprozesses durch ADR	386
2. Rechtsfortbildung als anerkannte und durch ADR ungefährdete Aufgabe der Rechtsprechung	389
3. Rezeption von Schlichtungsvorschlägen in der Rechtsprechung	392
4. Allokation rechtsgrundsätzlicher Fragestellungen zur Ziviljustiz	393
II. Auswirkungen auf die Legislative	395
<i>C. Zwingende Komplementarität von Ziviljustiz und ADR</i>	<i>397</i>
I. Erweiterter Zugang zu Rechtsschutz außerhalb der gerichtlichen Wahrnehmung	397
II. Notwendige Komplementarität von Ziviljustiz und ADR	399
III. Kooperatives Gefüge von Ziviljustiz und ADR	401
Kapitel 7: Fazit	405
<i>A. Geringer Einfluss der Mindestvorgaben der ADR-Richtlinie</i>	<i>405</i>
<i>B. Streitbeilegung und datenbasierte Steuerungswirkungen durch ADR</i>	<i>407</i>
<i>C. ADR im Kontext des Justizgewährungsanspruchs und der Rechtsorientierung</i>	<i>411</i>

<i>D. Qualitätssicherung durch laufende Aufsichtstätigkeit</i>	415
<i>E. Notwendige Verzahnung von ADR und Ziviljustiz</i>	417
<i>F. Gesamtfazit und Ausblick</i>	419
Literaturverzeichnis	425
Register	459