

## Behördliche Schlichtung von Verbraucherstreitigkeiten in der Tschechischen Republik - Umsetzung der ADR-Richtlinie (Richtlinie 2013/11/EU)

### A. Stand der Umsetzung

Die ADR-Richtlinie wurde in der Tschechischen Republik mit ca. fünfmonatiger Verspätung durch das Gesetz Nr. 378/2015. Sb.<sup>1</sup> mit Wirkung zum 28.12.2015 umgesetzt. Durch das Implementierungsgesetz, durch welches das Gesetz über den Verbraucherschutz<sup>2</sup> novelliert wurde, ist endlich eine ausführliche rechtliche Grundlage für eine allgemeine Streitbeilegung in Verbrauchersachen geschaffen worden. Bislang war die Schlichtung eher als amtliche Beschwerdeerledigung geregelt und die Grundlagen der Schlichtung fanden sich in den entsprechenden Gesetzen nur sporadisch. Entsprechend dem tschechischen Schlichtungsmodell werden die Verbraucherstreitigkeiten auch in der Zukunft – fast ausschließlich - durch administrative Organe beigelegt, wobei die Novelle ein wenig Raum für die Schlichtung durch Verbrauchervereine und Kammern offen lässt, eine große praktische Relevanz dieser Modelle ist jedoch nicht zu erwarten.

### B. Schlichtungsorgane im Verwaltungsrecht vor der Richtlinienumsetzung

In der Tschechischen Republik waren bis zur Richtlinienumsetzung zwei Verwaltungsorganisationen und der Finanzombudsmann in Verbraucherstreitigkeiten zu Entscheidungen berufen. Außerdem führten Mediatoren und drei Verbraucherorganisationen freiwillig und ohne staatliche Unterstützung Schlichtungsverfahren durch. Verbraucherbeschwerden mit Bezug zu elektronischer Kommunikation und zu Postdienstleistungen wurden durch das tschechische Telekommunikationsamt (ČTU)<sup>3</sup>, diejenigen, welche den Energie-, Gas-, und Fernwärmebereich betrafen, durch das Tschechische Energieregulierungsamt (ERU)<sup>4</sup> erledigt, und für Streitigkeiten im Finanzbereich war seit 2003 der Finanzombudsmann<sup>5</sup> zuständig. Der Finanzombudsmann verfügte früher über sehr beschränkte Zuständigkeiten in Schlichtungsverfahren. Für

---

<sup>1</sup> Zákon č. 378/2015 Sb., kterým se mění zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, a některé další zákony

<sup>2</sup> Zákon č. 634/1992 Sb. ze dne 16. prosince 1992 o ochraně spotřebitele

<sup>3</sup> Český telekomunikační úřad, siehe <http://www.ctu.cz/>

<sup>4</sup> Energetický regulační úřad, siehe <http://www.eru.cz/cs/>

<sup>5</sup> Finanční arbtr, siehe <http://www.finarbitr.cz/cs/>

Verbraucherkredite bis zu einer Höhe von 1.800.000 CZK ist er erst seit 2011, für Hypothekenverträge und auch in Verbrauchercreditfragen unabhängig von der Höhe ist er erst seit Ende 2013 für die Schlichtung zuständig<sup>6</sup>.

### C. Inhalt der Umsetzungsmaßnahmen

- Streitigkeiten über die Verpflichtungen aus Kauf- und Dienstleistungsverträgen zwischen einem Verbraucher und einem Unternehmen können auf Antrag des Verbrauchers kostenlos vor den staatlichen Schlichtungsorganen verhandelt werden. Eine Streitwertgrenze besteht nicht, nur öffentliche, non-profit Dienstleistungsverträge, Dienstleistungen betreffend die Gesundheit und über das Studium an einer Hochschule sind von der Schlichtung ausgenommen.
- Die Schlichtung ist für beide Parteien kostenlos, nur die Prozesskosten müssen von den Parteien selbst getragen werden.
- Was die tschechischen Schlichtungsorgane betrifft, wurde durch die Implementierung eine weitere staatliche Aufsichtsbehörde, die Tschechische Handelsinspektion (ČOI)<sup>7</sup> als Auffangorganisation in die Streitbeilegung einbezogen. Aufgrund der Kritik der Experten hat der tschechische Gesetzgeber in der Novelle ein wenig Platz für die Streitbeilegung durch so genannte "andere Subjekte" – wie Verbände oder professionelle Kammern – gelassen, die nach einer Registrierung beim Ministerium für Wirtschaft und Handel die Schlichtung als Auffangorgane ausüben dürfen. Ihre staatliche Förderung wird gesetzlich nicht geregelt. Andere, nicht juristische Personen, wie z.B. Mediatoren, wurden mit der Novelle von der Schlichtung ausgeschlossen.
- Die Zuständigkeiten des Finanzombudsmannes werden mit der Implementierung erweitert. Der Finanzombudsmann erhält eine allgemeine Zuständigkeit für den gesamten Finanzbereich, d.h. sowohl für Hypothekenkredite, als auch für Darlehensverträge, aber auch für Wertpapierhandel. Offen bleibt, ob er die anwachsende Zahl von Verbraucherbeschwerden tatsächlich innerhalb von 90 Tagen – ab Erhalt aller angefragten Unterlagen (!) – lösen kann.

---

<sup>6</sup> Siehe Zákon č. 180/2011 Sb., kterým se mění zákon č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů, a další související zákony und Zákon č. 278/2013. Sb. Ze dne 21. Srpna 2013, kterým se mění některé zákony v souvislosti s přijetím zákona o směnářské činnosti

<sup>7</sup> Siehe Česká obchodní inspekce <http://www.coi.cz/>

- Die Fachkompetenz der Schlichter ist durch die Novelle klar und anspruchsvoll geregelt: Verbraucherstreitigkeiten dürfen nur von Juristen, die über eine Hochschulausbildung, über entsprechende fachliche Kenntnisse und über Erfahrungen in der gerichtlichen oder außergerichtlichen Schlichtung verfügen, beigelegt werden.
- Die Novelle regelt zwar die Kooperationspflichten der betroffenen Unternehmer, außer einer Verpflichtung, innerhalb von 15 Tagen eine Antwortschrift zu verfassen und ein pauschales Gebot zu enger Kooperation, konkretisieren die Regelungen die Art und Weise der "engen" Kooperation jedoch nicht. Die unterlassene Kooperation ist durch die ČOI oder die sonstigen Verwaltungsämter mit Bußgeld zu sanktionieren. Als positiv ist anzumerken, dass die Unternehmer die Schlichtungsverhandlung nicht einseitig beenden dürfen, dieses Recht steht nur den Verbrauchern zu. Damit folgt die Novelle den strengeren Fairness-Vorschriften der ADR-Richtlinie.
- Was den Verfahrensoutput anbetrifft, erzielen die schlichtenden Organisationen zwei unterschiedliche Ergebnisse. Die zwei Verwaltungsorgane ERU und ČTU erlassen für beide Parteien einen verbindlichen Verwaltungsakt. Der Finanzombudsmann, der in erster Linie – entsprechend dem Grundgedanken der Schlichtung – eine gütliche Einigung der Parteien fördern soll, erlässt mangels Parteivereinbarung eine für beide Parteien verbindliche Entscheidung. Die Auffangorganisationen – inklusive ČOI – veranlassen eine Parteivereinbarung. Durch dieses Lösungsmodell wird die tschechische Handelsinspektion (ČOI) zusätzlich zu ihren Kontrollaufgaben mit einer ihr eigentlich „fachfremden“ Mediationstätigkeit betraut. Falls eine Vereinbarung zwischen Verbraucher und Unternehmer erzielt wird, ist die Vereinbarung vor Gericht durchsetzbar. Wenn es innerhalb von 90 Tagen nicht zu einer Einigung vor der ČOI kommt, kann weder das ČOI, noch die „andere Subjekte“ eine – weder verbindliche, noch unverbindliche - Empfehlung abgeben. In diesen Fällen läuft die für die Schlichtungszeit gehemmte Verjährungsfrist weiter.
- Als Schlichtungsstelle für grenzüberschreitende Streitigkeiten wird das in das ČOI eingegliederte Europäische Verbraucherzentrum in Prag zuständig.

Dr. Rita Simon, Centrum právní komparatistiky (Zentrum für Rechtsvergleichung) Univerzita Karlova v Praze, Právnická fakulta (Karlsuniversität in Prag, Juristische Fakultät)