



Aktenzeichen: Pet 4-21-07-487-004171

Der Deutsche Bundestag hat die Petition am 26.03.2026 abschließend beraten und beschlossen:

Die Petition abzuschließen,
- weil dem Anliegen nicht entsprochen werden konnte.

Begründung

Mit der Petition wird eine gesetzliche Pflicht zur transparenten Vorabinformation in außergerichtlichen Streitbeilegungsverfahren gefordert.

Zur Begründung des Anliegens wird im Wesentlichen vorgetragen, viele Betroffene gingen davon aus, dass ihre Eingaben an die Ombudsstelle oder eine Schiedsperson vertraulich seien. Tatsächlich gelte aber in vielen Verfahren, dass Eingaben an die Verfahrensstelle nur berücksichtigt würden, wenn sie der Gegenseite offengelegt werden. Dadurch würden professionelle Verfahrensbeteiligte bevorteilt.

Aus diesem Grund wird konkret eine gesetzlich verpflichtende, frühzeitige Aufklärung über die Offenlegungspflicht von Eingaben gefordert. Auch solle die Möglichkeit bestehen, Eingaben vertraulich und geschützt an die Verfahrensleitung zu geben, etwa zur Einschätzung einer etwaigen Vergleichsbereitschaft. Zudem solle eine verbindliche Verfahrensregelung für außergerichtliche Streitlösungsstellen existieren, die sich an den Grundsätzen des fairen Verfahrens orientiere.

Wegen der weiteren Einzelheiten zu dem Vorbringen wird auf die Eingabe verwiesen.

Die Eingabe wurde als öffentliche Petition auf der Internetseite des Petitionsausschusses eingestellt. Die Petition wurde durch 40 Mitzeichnungen unterstützt. Außerdem gingen fünf Diskussionsbeiträge ein.

Der Petitionsausschuss hat der Bundesregierung Gelegenheit gegeben, ihre Haltung zu der Thematik darzulegen.

Das Ergebnis der parlamentarischen Prüfung unter Einbeziehung der Stellungnahme der Bundesregierung lautet wie folgt:



Zunächst ist klarzustellen, dass das Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG) grundsätzlich den gesetzlichen Rahmen für das Verbraucherstreitbeilegungsverfahren vorgibt. Dieses Gesetz gilt für die außergerichtliche Beilegung von Streitigkeiten durch Verbraucherschlichtungsstellen aus Verbraucherverträgen. Das VSBG enthält unter anderem Vorgaben für die Unabhängigkeit und Unparteilichkeit des Streitmittlers sowie Verfahrensvorschriften für die Durchführung des Streitbeilegungsverfahrens (§§ 7, 11 ff. VSBG).

Was die in der Petition geforderte Aufklärung der Verbraucher anbelangt, so weist der Ausschuss auf die ausdrückliche gesetzliche Regelung hin, wonach die Verbraucherschlichtungsstelle eine Internetseite unterhält, auf der die Verfahrensordnung und klare und verständliche Informationen zur Erreichbarkeit und zur Zuständigkeit der Verbraucherschlichtungsstelle sowie zu den Streitmittlern, zur Anerkennung als Verbraucherschlichtungsstelle sowie zum Ablauf und zu den Kosten des Streitbeilegungsverfahrens veröffentlicht sind (§ 10 Absatz 1 VSBG).

Damit ist bereits nach geltender Rechtslage sichergestellt, dass Verbraucher sich schon vor Einreichung eines Schlichtungsantrags aus einfach zugänglichen Quellen darüber informieren können, wie das Verfahren abläuft, und insbesondere erkennen können, dass der Antrag dem Antragsgegner übersandt wird.

Auch nach Einreichung eines Schlichtungsantrags ist eine erneute Information der Verbraucher sichergestellt. So ist der Verbraucherschlichtungsstelle vorgeschrieben, den Antragsteller unverzüglich nach Eingang des Antrags auf die Durchführung eines Streitbeilegungsverfahrens unter anderem darüber zu unterrichten, dass das Verfahren nach der Verfahrensordnung durchgeführt wird, und dass der Wortlaut der Verfahrensordnung auf der Internetseite der Verbraucherschlichtungsstelle verfügbar ist (§ 16 Absatz 1 VSBG).

Daneben ist über den Umfang der Verschwiegenheitspflicht des Streitmittlers und der weiteren in die Durchführung des Streitbeilegungsverfahrens eingebundenen Personen zu informieren.

Nach Dafürhalten des Ausschusses werden Verbraucher damit hinreichend darüber aufgeklärt, dass ihr Antrag dem Antragsgegner übermittelt wird.



Diesbezüglich ist anzumerken, dass den Unternehmen grundsätzlich der streitige Anspruch bereits vor der Kontaktaufnahme durch die Verbraucherschlichtungsstelle in Form der Übersendung des Antrags auf Durchführung eines Streitbeilegungsverfahrens bekannt ist. Denn in dem Fall, dass der streitige Anspruch nicht zuvor gegenüber dem Anspruchsgegner geltend gemacht worden ist, lehnt der Streitmittler die Durchführung eines Streitbeilegungsverfahrens ab (§ 14 Absatz 1 Nummer 2 VSBG).

Der Ausschuss ist daher der Ansicht, dass es weiterer gesetzlicher Vorgaben zur Information von Verbrauchern nicht bedarf. Auch eine Änderung der Verfahrensordnung, wie sie in der Eingabe begehrt wird, hält er nicht für angezeigt. Würde – wie gefordert – geregelt, dass Eingaben der anderen Partei nicht zur Kenntnis zu geben sind, würde aus der Verbraucherschlichtungsstelle, die unparteilich arbeiten muss, eine einseitige Beratungsstelle für Verbraucher. Zudem würde der Anspruch auf rechtliches Gehör der Gegenseite verletzt.

Vor dem Hintergrund des Dargelegten hält der Petitionsausschuss die dargestellte Rechtslage für sachgerecht und unter Berücksichtigung schützenswerter Verbraucherbelange auch für angemessen.

Einen gesetzgeberischen Handlungsbedarf im Sinne der Eingabe vermag er deshalb nicht zu erkennen.

Der Ausschuss empfiehlt daher, das Petitionsverfahren abzuschließen, weil dem Anliegen nicht entsprochen werden konnte.